

Laura Tiilikainen

Liikkuva palveluneuvonta senioreille

Uuden palvelumallin kokeilu Helsingin kaupungin lännen palvelualueella

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan YAMK

Opinnäytetyö

29.4.2015

<p>Tekijä Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika</p>	<p>Laura Tiilikainen Liikkuva palveluneuvonta senioreille – Uuden palvelumallin kokeilu Helsingin kaupungin lännen palvelualueella</p> <p>55 sivua + 5 liitettä 29.4.2015</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>Sosiaalialan ylempi korkeakoulututkinto</p>
<p>Ohjaaja</p>	<p>Lehtori Aini Ronkainen</p>
<p>Opinnäytetyön aiheena oli tuottaa Helsingin kaupungin lännen palvelualueella Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilu. Palvelun tavoitteena oli tukea iäkkäitä kotona asumisessa, ohjata asiakasta sirpaleisessa palveluverkostossa sekä lisätä asiakkaan tietämystä järjestettävistä palveluista. Lisäksi tarkoituksena oli saada tietoa, kuinka liikkuvaa palveluneuvontaa senioreille kannattaa tulevaisuudessa järjestää.</p> <p>Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilussa palvelukeskusten työntekijät antoivat palveluneuvontaa lännen palvelualueella. Työntekijät antoivat palveluneuvontaa erilaisissa palvelupisteissä. Palvelupisteet olivat terveysasema, kirjastot, kauppakeskus, tori, palvelutalo sekä seurakunnan tila. Jokaisessa palvelupisteessä annettiin palveluneuvontaa kaksi kertaa. Kokeilu kesti kokonaisuudessaan kaksi kuukautta.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin tutkimusotteeltaan laadullisena, ja tutkimusmenetelmänä käytettiin toimintatutkimus tyyppistä lähestymistapaa. Tutkimusaineisto kerättiin palveluneuvojen päiväkirjoista sekä asiakaspalautteesta. Tuloksista ilmeni, että liikkuvalla palveluneuvonnalla senioreille voidaan tukea iäkkäiden kotona asumista sekä tietämystä järjestettävistä palveluista. Sirpaleista palveluverkkoa ei pystytty palvelun avulla selkeyttämään, mutta asiakasta voitiin tukea oikean palvelupolun löytämisessä. Palvelu toimii verkostoitumisen välineenä, ja kokeilusta saatiin tärkeää tietoa järjestettäessä liikkuvaa palveluneuvontaa senioreille tulevaisuudessa.</p>	
<p>Avainsanat</p>	<p>palveluneuvonta, seniori, toimintatutkimus, liikkuvat palvelut</p>

Author(s)	Laura Tiilikainen
Title	Movable service consulting for seniors – testing a new service model in the western area of Helsinki city.
Number of Pages	55 pages + 5 appendices
Date	29 April 2015
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Instructor(s)	Aini Ronkainen, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to develop movable service consulting for senior citizens in the western area of Helsinki City. The aim of this service was to support elderly people living in their own home, to guide elderly people in the incoherent service network and to increment service knowledge among elderly people. Another purpose of this thesis is to get more information on how to organize movable service consulting for senior citizens in the future.</p> <p>During the thesis project, employees of service centres offer service consulting in the western area of Helsinki city. The service points, at which the employees gave the service consulting, were very different from each other. The service points were a health center, a library, a shopping centre/center, a marketplace, a sheltered home and a parish facility. The service consulting was offered twice at each service point. The whole service experiment took two months.</p> <p>The thesis research was carried out qualitatively, and the research method was practice-oriented. The material for this thesis was collected from the employees' diary and from the feedback given by customers. According to the results, movable service consulting for senior citizens can support elderly people living in their own home and give them more knowledge concerning different services. Incoherent service network could not be made any clearer, but employees can support elderly people in using those services. Movable service consulting for senior citizens is a great way to network, and the thesis also provided important information on how to arrange movable service consulting for senior citizens in the future.</p>	
Keywords	service consulting, senior citizen, activity analysis, movable services

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Ikääntynyt yhteiskunnassa	2
2.1	Seniori, ikääntynyt, vanhus	2
2.2	Ikääntyneiden neuvontapalveluiden järjestämisestä	3
2.3	Neuvontapalveluiden merkitys ikääntyneelle	5
3	Liikkuva palveluneuvonta senioreille	6
3.1	Palveluneuvonta	6
3.2	Liikkuvat palvelut	10
3.3	Liikkuva palveluneuvonta senioreille	11
4	Munkkiniemen palvelukeskus	12
5	Toimintatutkimus	13
5.1	Selvittely- ja suunnitteluvaihe	17
5.2	Toteutusvaihe	25
5.3	Havainnointi, reflektointi ja muutos	27
5.4	Aineiston ja materiaalin käsittely	29
6	Tulokset	30
6.1	Puitteet onnistuneelle palveluneuvonnalle	30
6.2	Laaja tietämys, tiedonhaun ekspertti ja verkostoitumisen taitaja	36
6.3	Kuuntele, kohtaa ja tue askeleissa	38
6.4	Palveluneuvojien esille nostamaa	40
6.5	Vahva verkosto	41
7	Johtopäätökset	44
8	Pohdinta	48
	Lähteet	52
	Liitteet	
	Liite 1. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -asiakastyytyväisyyskysely	
	Liite 2. Työntekijän päiväkirja "Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilusta"	
	Liite 3. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun mainos (kaikki neuvontapisteet)	

- Liite 4. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun mainos (yksi neuvontapiste)
- Liite 5. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -asiakastyytyväisyyskysely (uusi versio)

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aiheena oli tuottaa Helsingin kaupungin lännen palvelualueella Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilu. Palvelun tavoitteena oli tukea iäkkäitä kotona asumisessa, ohjata asiakasta sirpaleisessa palveluverkostossa sekä lisätä asiakkaan tietämystä järjestettävistä palveluista. Palvelujärjestelmän sirpaleisuus vaikeuttaa oikeanlaisten palveluiden löytämistä palveluiden viidakosta. Palveluneuvonnan tarkoituksena oli ohjata ikääntyvät oikeiden palveluiden piiriin.

Lännen palvelualueen palvelukeskusten pysyvänä palveluna on palveluneuvonta. Palvelukeskusten antama palveluneuvonta sijoittuu lännen palvelualueella melko suppealle alueelle. Ikääntyessä vanhuksen toimintakyky heikentyy ja samalla elinympäristö pienenee. Liikkuvan palveluneuvonnan tavoite oli viedä palvelu lähelle asiakasta. Palvelukeskusten palveluneuvojat antoivat kahden kuukauden ajan liikkuvaa palveluneuvontaa lännen palvelualueella. Palveluneuvontaa annettiin pisteissä, joissa ei pääsääntöisesti muuten ole palvelukeskustoimintaa. Kokeilun aikana palveluneuvontaa annettiin kirjastoissa, terveysasemalla, palvelutalossa, kauppakeskuksessa, seurakunnan tiloissa sekä torilla.

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimusotteeltaan laadullisena, ja tutkimusmenetelmänä käytettiin toimintatutkimustyyppistä tutkimusta. Tutkimusaineisto kerättiin palveluneuvojen päiväkirjoista sekä asiakaspalautteesta. Tuloksien pohjalta voidaan kehittää liikkuvaa palveluneuvontaa senioreille tulevaisuudessa. Tarkoituksena on levittää palvelua koko Helsinkiin. Opinnäytetyöni keskeiset käsitteet ovat palveluneuvonta, liikkuvat palvelut sekä seniori. Johtopäätösten kautta myös verkostotyö nousee vahvasti esille.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus on strategiasuunnitelmassaan vuosille 2014–2016 nostanut esille palvelulupauksen: ”Tulit juuri oikeaan paikkaan. Miten voin auttaa?” Lupaukseen sisältyy asiakkaan aseman vahvistaminen ja lupaus, että palvelu käynnistyy ensimmäisestä kohtaamisesta. (Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen strategiasuunnitelma 2014–2016.) Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun palveluneuvojat kantoivat tätä lupautta mukanaan pyrkien asiakaslähtöiseen palvelun tuottamiseen.

2 Ikääntynyt yhteiskunnassa

2.1 Seniori, ikääntynyt, vanhus

Ikääntyneen väestön määrä ennustetaan kasvavan 2030-luvulle saakka ja tämän jälkeen säilyvän samana 2050-luvulle asti (Voutilainen – Tiikkainen 2009: 12). Helsingissä ikääntyneitä yli 65-vuotiaita oli vuoden 2014 alussa noin 99 000. Helsingissä ikääntyneiden määrä on kasvanut huomattavasti ja erityisesti 65–74-vuotiaiden määrä on lisääntynyt. Helsingin kaupungin lännen palvelualueella ikääntyneiden osuus väestöstä oli Munkkiniemessä sekä Pohjois-Haagassa yli 12 %. Lännen palvelualueella väestöstä Haagassa, Reimarlassa, Munkkivuoressa sekä Niemenmäessä oli ikääntyneitä 9,1–12%. Muualla Lännen palvelualueella yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä oli alle 9 %. (Helsingin kaupunki 2015)

Ikääntyvät elävät aikaisempaa vanhemmiksi ja tärkeää onkin säilyttää hyvä elämänlaatu, terveys ja toimintakyky mahdollisemman pitkään. Tärkeää on tukea itsenäisen elämän onnistumista. Ennalta ehkäisemisellä on suuri vaikutus toimintakyvyn säilytykseen. Fyysisen aktiivisuuden ja hyvän ravitsemuksen lisäksi myös henkistä vireyttä voidaan ylläpitää aktiivisella elämänstrategialla. Tärkeää on tarkastella ikääntyvää kokonaisvaltaisesti ja tasapainottaa fyysisiä, sosiaalisia ja psyykkisiä osa-alueita suhteessa ikääntyvän tavoitteisiin. (Heikkinen 2005)

Vanhusten palvelurakenteen uudistamiseen vaikuttaa enemmänkin ikääntyneen toimintakyky, kuin sinänsä ikääntyneiden määrän lisääntyminen. Ikääntyneet elävät tulevaisuudessa terveempinä ja toimintakykyisempinä sekä tietoisempina omasta terveydestään. Kuitenkin osalla toimintakyky saattaa heiketä varhaisessa vaiheessa. Tämän vuoksi palvelut tulee rakentaa yksilöllisesti. (Voutilainen – Tiikkainen 2009: 13.) Palvelujen painottuessa ikääntyvien kotiin, tulisi avopalveluita kehittää niin, että ikääntyvät voisivat asua kotona itsenäisesti mahdollisimman pitkään. (Vaarama – Noro 2005) Eri-laisia uusia avopalveluita varten tulee tuottaa kokeiluja ja käyttää hyväksi niitä saatua tietoutta.

Eliniän pidentyessä ihmisen vanhuuden vaihe pidentyy. Kun puhutaan 2000-luvun ikäihmisestä, käsittää se 65-vuotiaista yli 100-vuotiaisiin ihmisiin. Pidentynyt vanhuusikä on tuonut erilaisia palvelun tarpeita. Nykyyhminen haluaa elää pitkään, mutta ei halua kutsuttavan itseään vanhaksi. Ikäihmiselle on haastavaa nimetä yhtä kuvaavaa käsitettä. Vanhuksesta puhuttaessa voidaan käyttää muun muassa käsitteitä vanhus, ikääntynyt tai seniori. (Voutilainen – Tiikkainen 2009: 42–43.)

Vanhuuteen käsitteenä yhdistetään toimintakyvyn heikkoudet ja sairaudet. Vanhuuden koetaan alkavan vasta 85-vuotiaana, jonka jälkeen on korrektaa kutsua ihmistä vanhukseksi. Vanhus sanana on saanut negatiivisen asun ja muun muassa vanhuuden tuoma viisaus ei saa samaa arvoa. Seniori taas ilmaisuna tuo positiivisemmän kuvan. Se kertoo aktiivisesta ja toimintakykyisestä ikääntyneestä. Senioriksi kutsutaankin noin 65–84-vuotiaista ikääntynyttä. Käsite liittyy läheisesti myös kolmannen iän käsitteeseen. (Suomi – Hakonen 2008: 153–154.)

Seniori sanan merkitys on melko laaja. Sitä voidaan käyttää eri yhteyksissä, joissa sen merkitys muuttuu. Seniori tarkoittaa pääsääntöisesti vanhempaa ja jossain asiassa kokemusta. Tässä opinnäytetyössä seniori tarkoittaa yli 65-vuotiaista henkilöä. Opinnäytetyössä olisi ollut mahdollisuus käyttää termiä ikääntynyt tai vanhus. Kuitenkin koin, että palveluneuvonnan yhteydessä seniori oli kuvaavin termi. Se luo positiivisen ja aktiivisen, osallistuvan kuvan ikääntyneestä. Käytän jatkossa opinnäytetyössäni käsitettä seniori tai asiakas tarkoittaessani Liikkuva palveluneuvonta senioreille -palvelua käyttänyttä henkilöä.

2.2 Ikääntyneiden neuvontapalveluiden järjestämisestä

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista astui voimaan 1.7.2013 alkaen. Laki otettiin käyttöön asteittain. Sen tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista sekä parantaa ikääntyneiden mahdollisuuksia osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen. Lisäksi tarkoituksena on myös parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää. Lain tarkoituksena on vahvistaa iäkkään

henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön, sekä toteuttamistapaan ja osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista. (L 980/2012, 1§)

Kuntien tulee luoda lain pohjalta suunnitelma, kuinka lain tavoitteet aiotaan kunnassa toteuttaa. Lain voimaan astuttua Helsingin kaupunki lähti luomaan Stadin ikäohjelmaa, jonka tarkoituksena oli vastata lain vaatimiin tavoitteisiin. Stadin ikäohjelmaa luodessa järjestettiin Helsingiläisille asukastilaisuuksia monipuolisissa palvelukeskuksissa. Tilaisuuksissa koottiin mielipiteitä siitä, mikä asukkaille on tärkeintä Stadin ikäohjelmassa. Tilaisuuksien teemana olivat osallisuus, elinympäristö, arkielämän tuki sekä terveys ja hyvinvointi. Asukastilaisuuksissa puhutti eniten osallisuus, tiedon saanti sekä ohjauksen ja neuvonnan tarve. Koettiin, että internet ei vielä tavoita kaikkia ja tiedon saantia tulee turvata myös muilla tavoin. Tilaisuudessa nousi myös toive, että ikääntyneiden toiveita kuullaan jatkuvasti. (Stadin ikäohjelma 2015–2016 2015: 6-7)

Stadin ikäohjelmassa nostetaan viisi kokonaisuutta hyvinvointierojen kaventamiseksi. Yksi kokonaisuus on käyttäjälähtöiset palvelut. Sen tavoitteena on järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut lainsäädännön ja laatusuosituksen mukaisesti ja asukkaita sekä asiakkaita kuullen. Ajatuksena on, että palvelurakenne kevenee. Kotona asuvien määrää lisätään ja palveluita rakennetaan tukemaan kotona asumista. Palveluneuvontaa, palveluohjausta ja palvelutarpeen arviointia kehitetään. Monipuolisten palvelukeskusten roolia lisätään ja ympärivuorokautisessa hoidon määrää vähennetään sekä laitoshoidon osuus ympärivuorokautisesta hoidosta pienenee. (Stadin ikäohjelma 2015–2016 2015: 27)

Ympäristöministeriö on nostanut selvityksessään ikääntyvien kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä neuvontapalvelut ja tiedon saannin huomion alle. Siinä nostettiin tärkeäksi neuvontapalveluiden koordinointi. Jokaisessa kunnassa tulisi löytyä neuvontapiste tai yhteyshenkilö, johon tarvittaessa ottaa yhteyttä. Suurissa kaupungeissa tarvitaan keskitettyä neuvontaa, mutta myös alueellista neuvontaa. Usein kaiken ikääntyneimmillä ei ole mahdollisuutta etsiä tietoa usealta taholta. Tiedon saannissa sekä neuvonnassa tulee huomioida järjestää sitä mahdollisimman monipuolisesti. (Olsbo-Rusanen – Väänänen-Saunio 2003: 14)

2.3 Neuvontapalveluiden merkitys ikääntyneelle

Ikääntyvän elämänhallintaan ja näin ollen kotona pärjäämiseen vaikuttaa muun muassa millaisen sopeutumistavan ikääntynyt on oppinut aikaisemmin, sekä millaista tukea hän saa sopeutumisvaikeuksissaan. Elämänhallinta yleensä horjuu muun muassa tilanteessa, kun terveyden tilanne muuttuu. Ikääntyessä terveydentila usein muuttuu tai heikentyy. Ikääntymisellä on vaikutusta ikääntyvän elämänhallintaan, jonka vuoksi tulisi löytyä tukea elämänhallinnan ylläpitämiselle. On todettu, että sisäisesti elämää hallitsevat ihmiset ovat yleensä tehokkaampia ja itsenäisempiä. (Ylikarjula 1999: 115) Kotona asumista voidaan tukea hyvällä omalla elämänhallinnalla, kun terveydessä tai toimintakyvyssä tapahtuu muutosta.

Maslow:n psykologisessa teoriassa tarvehierarkiassa nostaa Maslow esille, että fysiologisten perustarpeiden lisäksi toiseksi suurin tarve, joka ihmisen tulisi tyydyttää, on turvallisuuden tarve. Turvallisuuden tarpeita ovat muun muassa halu löytää suojaa, luoda rakenteita ja ennustettavuutta. Maslowin mukaan, kun kaikkien viiden tarpeen tyydyttäminen on tärkeää terveydelle ja selviämiselle. (Nyyssönen 2003) Antamalla ikääntyneille tietoa palveluista voidaan lisätä ikääntyvien turvallisuuden tunnetta. Palveluneuvonnan avulla ikääntynyt voi luoda rakenteita selviytyäkseen, kompensoida toimintakyvyn vajeita ja turvata tulevaisuutta. Tämä tärkeää myös silloin, vaikka ikääntyvällä ei juuri sillä hetkellä olisikaan tarvetta palvelulle.

Palveluohjauksen ja palveluneuvonnan merkitys on kasvanut sitä mukaan kun suomalaisten sosiaaliset suojaverkot ovat heikentyneet ja elämä muuttuu epävarmemmaksi. Menetelmä tukee myös tilanteessa kun sosiaali- ja terveydenhuollon muuttuu asiakas-keskeisyydestä asiakaslähtöisemmäksi. Asiakas vaikuttaa enemmän oman elämän ratkaisuihin. Asiakas kokemukset kertovat myös siitä, että sosiaali- ja terveystalvet koetaan työläiksi ja monimutkaisiksi, jolloin erilaisen ohjauksen ja neuvonnan merkitys kasvaa. (Hänninen 2007: 11)

Hanna Torppa pro gradu työssään haastatteli seitsemää sosiaaliohjausta saanutta ikääntyvää. Ikääntyvät olivat saaneet sosiaaliohjausta Tukevasti kotona - hankkeen puitteissa. Hanna Torpan tutkimuksen johtopäätöksissä nousi esille haastateltavien kokemus tiedon saannin haasteellisuudesta. Sosiaalipalvelut koettiin leimaaviksi ja ei tiedetty millaista palvelua on mahdollisuus saada. Haastateltavat eivät olleet kiinnostuneet palvelukeskuksista, joten heidän palvelutkaan eivät asiakkaita tavoittaneet. (Torppa 2014: 70) Siirryttäessä asiakkaan kodin lähelle viedään tietoa sinne missä asiakas muutenkin liikkuu. Tiedon "etsiminen" helpottuu ja asiakkaat tuntevat palveluita paremmin.

Jenni Karne nosti opinnäytetyössään ikääntyneiden kokemuksia ehkäisevästä palveluohjauksesta. Haastatteluun osallistui yhdeksän ikääntynyttä. Ehkäisevää palveluohjausta ikääntyvät toivoivat saavan kirjallisesti eri esitteiden muodossa sekä suullisesti työntekijän kohtaamisella. Ehkäisevän palveluohjauksen merkitys oli suuri. Ikääntyvät kokivat, että ehkäisevä palveluohjaus merkitsee neuvontaa arjen sujumiseen liittyvissä asioissa. Sen avulla he saavat tukea itsenäiseen selviytymiseen ja kotona asuminen onnistuu mahdollisimman pitkään. Ehkäisevän palveluohjauksen avulla voidaan vahvistaa uskoa itseensä ja tulevaisuuteen. (Karne 2013: 29–33)

3 Liikkuva palveluneuvonta senioreille

3.1 Palveluneuvonta

Palveluohjaus on asiakaslähtöinen prosessi, jossa selvitetään asiakkaan voimavarat ja palvelutarpeet. Tämän jälkeen palvelut räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Sen tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. (Hänninen 2007.) Palveluneuvonta on osa palveluohjausta. Palveluneuvonnassa asiakassuhde jää pinnalliseksi. Siinä asiakas usein hakee informatiivista tietoa. Palveluneuvonnassa selvitetään asiakkaan palvelutarve ja neuvotaan asiakasta palveluiden piiriin. Tilanne vaatii asiakkaalta kykyä palvelutarpeen tunnistamiseen sekä kykyä tuen ja tiedon avulla jär-

jestää tarvittavia palveluita. Palveluneuvonta on usein lyhytkestoista, ja se voi ohjautua palveluohjaukseen.

Palveluneuvonta-käsitettä on hyvin vähän kirjallisuudessa käytetty. Voidaan melkein sanoa, että käsite ei varsinaisesti ole aktiivisessa käytössä. Kuitenkin Munkkiniemen palvelukeskuksessa on katsottu, että palveluneuvonta-käsite kuvaa parhaiten palvelukeskuksissa tehtävää neuvontatyötä. Palveluneuvonta käsitettä aktiivisemmassa käytössä on palveluohjaus-käsite, joka sisältää itsessään neuvonnan. Kuitenkaan palveluohjaus-käsitteen määritelmä ei kuvasta sellaisenaan palvelukeskuksessa tehtävää työtä. Munkkiniemen palvelukeskuksessa koetaan, että palveluneuvonta omana käsitteenään kertoo enemmän annettavasta palvelusta. Palveluohjaus-käsitettä on avattu muun muassa seuraavalla tavalla.

Palveluohjaus on asiakkaan kohtaamista ja itsenäisen elämän tukemista. Siinä pyritään rakentamaan palveluohjaajan ja asiakkaan välille luottamuksellinen suhde sekä pyritään asiakkaan toimintakykyä vahvistamalla parantamaan asiakkaan itsenäistä roolia. Tarkoituksena on asiakkaan voimauttaminen ja vahvistaminen (empowerment). Kun asiakas on vahvistunut ja luottamuksellinen suhde on saavutettu, pyritään tämän jälkeen luomaan menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi. (Suominen – Tuominen 2007: 13.)

Palveluohjausta nähdään olevan kolmenlaista. Varsinainen palveluohjaus, jossa suhde asiakkaaseen on tiivis. Asiakas on toimeksiantaja, ja palveluohjaaja kulkee asiakkaan rinnalla ilman viranomaisvaltaa. Palveluohjauksellisessa työotteessa varmistetaan palveluita, ja siinä keskeistä on neuvova työote. Asiakasta autetaan jonkin selvärajaisen ongelman kanssa. (Suominen – Tuominen 2007: 16.) Palvelukeskuksessa käytössä on neuvova työote, eikä tarkoituksenakaan ole syventää palveluiden neuvontaa syväksi pitkäkestoiseksi ohjaukseksi. Tämän vuoksi palveluneuvonta-käsite kuvaa selkeämmin annettavaa palvelua palvelukeskuksissa.

Vaikka palveluneuvonta ei yleensä ole pitkäkestoista, on sen luonne samankaltainen kuin palveluohjauksessakin. Siinä pyritään luomaan lyhyessä ajassa asiakkaaseen luottamuksellinen suhde. Lisäksi molemmissa pyritään asiakkaan osallisuuden sekä oman elämänhallinnan vahvistamiseen. Niin palveluohjauksessa kuin palveluneuvon-

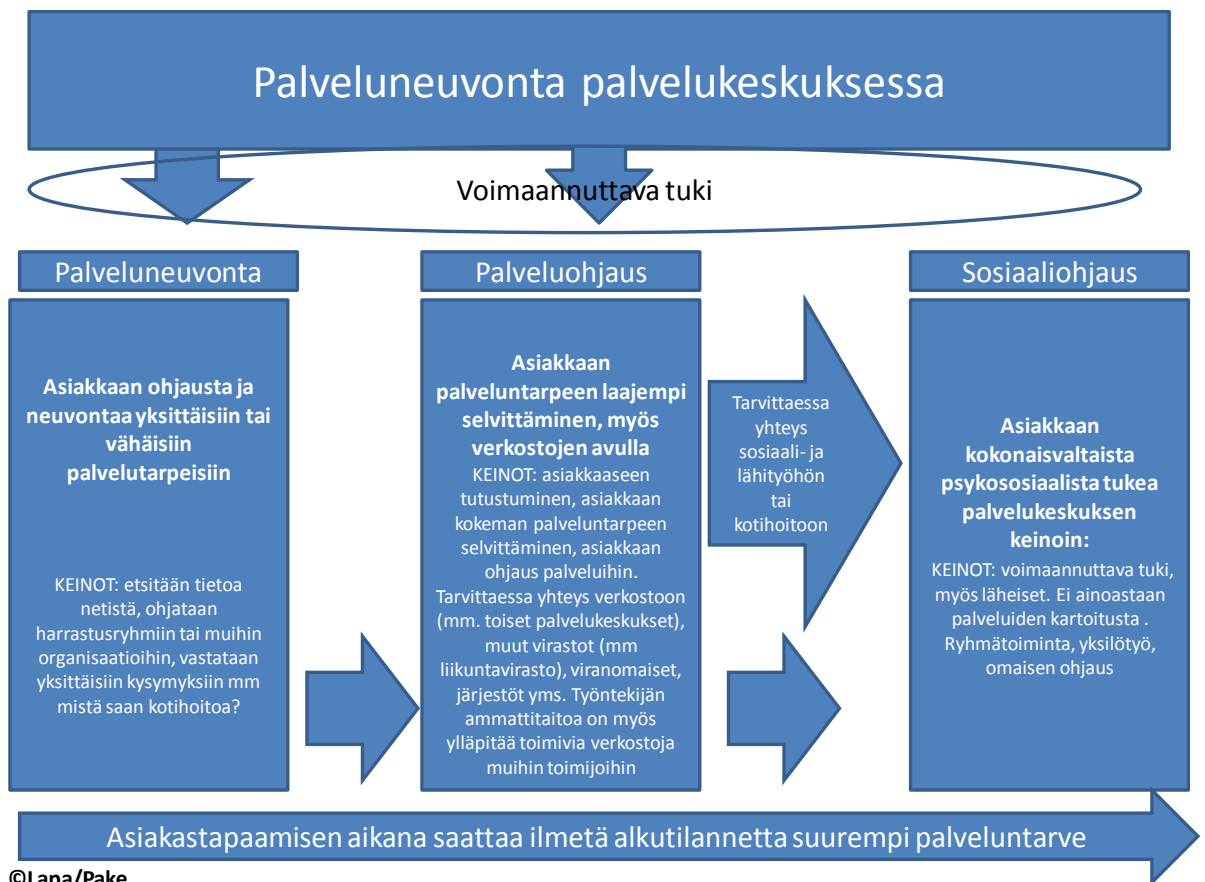
nassakin on työntekijän tärkein työkalu kohtaamistaidot. (Suominen – Tuominen 2007: 25.)

Neuvontatilanteiden tulee tapahtua aina asiakkaan ehdoilla. Se vaatii neuvojalta asian-
tuntemusta sekä gerontologista osaamista. Ikääntynyt voi kertoa itsestään tietoa, joka
saattaa olla henkilökohtaistakin. Palveluneuvojan tulee myös osata tulkita sanatonta
viestiä ja luoda luotettava suhde ikääntyneeseen. Sanallisen ja sanattoman tiedon poh-
jalta palveluneuvojan tulee löytää kohtaamistilanteessa ydintieto, johon ikääntynyt tar-
vitsee tukea ja neuvontaa. Neuvojalta vaaditaan paljon kohtaamistaitoja. Onnistunees-
sakin vuorovaikutustilanteessa ydintieto voi jäädä saavuttamatta, jolloin on tärkeää
ohjata ikääntynyt jatkopalveluun. Kohtaamistilanteessa on tärkeää, että luodaan koke-
mus siitä, että ikääntynyt on tullut oikeaan paikkaan. (Näslindh-Ylispangar 2012: 152–
154.)

Helsingin kaupunki on järjestänyt sosiaali- ja terveyspalveluiden neuvontapalveluja
laajasti. Tietoa ja neuvontaa on mahdollisuus saada itsenäisesti Internetistä, keskuste-
lemalla tai kysymällä verkossa, soittamalla tai asioimalla sähköisesti. Neuvontaa sai
myös Kallion virastotalosta (Toinen linja 4, 00530 Helsinki) paikan päällä 31.12.2014
asti.

Munkkiniemen ja Riistavuoren palvelukeskuksissa palveluneuvonta annetaan kerran
viikossa, jolloin asiakkaat voivat tulla tapaamaan sosiaalialan koulutuksen saanutta
palvelukeskuksen henkilökuntaa. Työntekijä kartoittaa asiakkaan tilannetta ja miettii
yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisun asiakkaan esittämään kysymykseen. Jos kysy-
mys ei ratkea ensimmäisellä tapaamisella, voidaan asiakkaalle varata uusi tapaaminen
palvelukeskukseen. Palveluneuvonta on lyhytkestoista ohjausta, jonka tarkoituksena
on miettiä ratkaisuja asiakkaan asiaan tai kysymykseen.

Palvelukeskusten palveluneuvonta-käsitettä on määritelty Helsingin kaupungin lännen
palvelualueella Munkkiniemen palvelukeskuksen johtaja Kirsi Santaman toimesta. Kä-
sitteen avaamisessa on huomioitu, että prosessi lännen palvelualueella sujuu luonte-
vasti eikä päällekkäistä palvelua tarjota. Alla on Kirsi Santaman (2014) tuottama kuva,
joka kertoo palveluneuvonnasta palvelukeskuksissa.



©Lapa/Pake

Kuva 1. Palveluneuvonta Helsingin kaupungin lännen palvelualueen palvelukeskuksissa (Santama 2014)

Palveluneuvontaa palvelukeskuksissa voidaan avata monella tavalla. Kirsi Santama kuvassa (kuva1.) pyrkii kuvaamaan palveluneuvonta tilanteen monimuotoisuutta. Palveluneuvonta tilanteet vaihtelevat suuresti asiakkaan tarpeen mukaan. Palveluneuvonnassa voidaan antaa neuvontaa ja ohjausta yksittäisiin ja vähäisiin palvelutarpeisiin. Kuitenkin palveluneuvonta tilanne saattaa muuttua palveluohjaukseksi, jossa selvitetään asiakkaan palvelutarvetta laajemmin. Jos asiakkaan palvelutarve on alkutilannetta suurempi, ohjataan asiakas sosiaali- ja lähityön palveluiden piiriin. Koko prosessin on tarkoituksen antaa asiakkaalle voimaannuttavaa tukea arkeen.

Suomen eri kunnissa järjestetään palveluneuvontaa ja tapoja antaa palveluneuvontaa on useita. Palveluneuvontaa voidaan muun muassa järjestää yhdessä palvelupisteessä. Palvelupisteissä annetaan neuvontaa puhelimitse sekä paikan päällä. Useiden kaupunkien palveluneuvonta tapahtuu myös sähköisesti Internetissä. (Neuvonta ja asiointi 2013; Seniori-info.) Myös yksittäiset toimijat järjestävät neuvontaa omissa toimipis-

teissään. Näitä ovat muun muassa ikääntyneille suunnatut kohtaamispaikat ja palvelukeskukset (Neuvonta ja opastus 2013; Ikäihmisten palvelu- ja neuvontaohjauspisteet Helmet 2011).

Ympäri Suomea eri kaupungeissa on lähdetty levittämään palveluneuvontaa erilaisten hankkeiden pohjalta lähemmäksi asiakasta ja on perustettu palvelupisteitä ympäri kaupunkia. Lisäksi palveluneuvontaa on hajautettu erilaisten tapahtumien ja tietopohjaisten luentojen avulla. Huittisten kunnassa järjestetään Liikkuva ikäinfo-luentoja. Tilaisuuksissa kuntalaiset saavat tietoa ikääntymiseen liittyvistä asioista. Tilaisuuksien tavoitteena on toimintakykyisyyden tukeminen mahdollisimman pitkään. Tilaisuudet sisältävät asiantuntijaluentoja, neuvontaa ja ohjausta palveluista, ajankohdaisia asioita ikääntymisestä sekä lihaskuntoharjoituksia. (Liikkuva ikäinfo.)

Kouvolan kaupunki on luonut sosiaali- ja terveysalan järjestöjen kanssa yhteistyössä yhteispalvelupisteitä. Palvelupisteissä järjestöt voivat esimerkiksi tiedottaa toiminnastaan, tarjota ohjausta ja neuvontaa sekä järjestää infotilaisuuksia ja tapahtumia. Palvelupisteiden tarkoituksena on ollut palvelujen ja tiedon saannin parantaminen sekä ihmisten arjessa selviytymisen vahvistaminen yhteispalvelupisteissä annettavien palvelujen ja toimintojen avulla. (Järjestöt Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteissä 2011.) Vuonna 2012 palvelupisteiden toimintaan liittyen on tehty Kouvolan kunnassa asiakas-tyytyväisyyskysely, jossa vastaajia oli 119. Kuntalaiset kokivat palvelupisteen palvelut erittäin tärkeiksi tai välttämättömiksi. (Lintinen-Hietaniemi 2012: 49.)

3.2 Liikkuvat palvelut

Liikkuvat palvelut tarkoittavat palveluita, jotka järjestetään asiakkaan tai kohderyhmän kodin lähelle jonkin liikkuvan välineen avulla esimerkiksi auto, bussi tai polkupyörä. Palveluita suunnataan asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa mahdollisimman paljon sinne, missä ikääntyvät asuvat. Pyritään saamaan alueita yhteisöllisemmiksi sekä muuttamaan ikääntyneen rooli palvelun käyttäjänä aktiiviseksi. (Immonen – Koivuniemi – Laasonen – Natunen 2012.)

Palvelurakennetta muutettaessa tulee kehittää uudenlaisia palvelukonsepteja, jotta voidaan turvata palveluiden saatavuus ja laatu kustannustehokkaasti sekä vastata uusiin haasteisiin. Aikaisemmin palveluita järjestettiin tuottajalähtöisesti, kuitenkin 2010-

luvulla uudenlaisia palveluita luotaessa keskitytään käyttäjälähtöisyyteen. (Elinvoimainen ja toimintakykyinen kunta 2012: 125.) Liikkuvat palvelut ovat yksi tapa luoda käyttäjälähtöisiä palveluita. Kuntien yhdistymisen myötä palvelualueet laajenevat, joten tulee viedä palvelut lähemmäksi asiakasta. Erityisen perusteltua se on silloin, kun asiakkaan toimintakyvyn vajeet estävät asiakasta tulemasta palvelun luokse. Liikkuvat palvelut voidaan jakaa palveluihin tai materiaaleihin, jotka viedään asiakkaan luokse sekä palveluun, jonka luokse asiakas tuodaan. Liikkuvan palvelun avulla voidaan varmistaa palvelun saanti tasapuolisesti, ja sillä voidaan täydentää tai korvata palveluita. Se voidaan myös yhdistää muihin palveluihin. (Sallinen – Majoinen – Salenius 2012: 129.)

Liikkuvia palveluita on kokeiltu useissa kunnissa, ja osasta palveluista on tullut pysyviä. Myös yksityiset palveluntuottajat ovat ottaneet liikkuvat palvelut käyttöönsä. Etelä-Karjalan Sosiaali- ja terveystieteiden (EKSOTE) alueella kiertää Mallu-auto, josta saa sosiaali- ja terveyspalveluita. Palveluita, joita auto tuottaa, ovat sairaanhoitajan vastaanotto, laboratoriopalvelut, etälääkärin vastaanotto sekä suun terveydenhuollon ennaltaehkäisevät palvelut. Autosta käsin on mahdollisuus ottaa kausi-influenssa rokote. Autoon tulee varata aika. (Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden 2014.)

Päijät-Hämeessä on Linkku – Liikkuva tila. Linkku on linja-autoalustalle rakennettu palveluympäristö. Se vie hyvinvointipalveluita ihmisten luokse ja järjestää kuntakohtaisesti palveluita asiakkaille. Hartolassa, Sysmässä, Asikkalassa ja Padasjoella Linkku tuottaa suunterveydenhuollon palveluita, terveystietokioskin palveluita sekä ikäihmisten palveluohjauksia. Lisäksi tarjolla on pienimuotoista sairaudenhoitoa ja hoitajan terveysneuvontaa, ja sieltä saa myös omahoito-ohjeita. Lisäksi Lahden keskustassa Linkku tuottaa Fellmanian oppimisympäristön ja -kohtaamispaikan eri koulutusalojen opiskelijoille, opettajille, tutkijoille sekä kaikille tiedon tarvitsijoille. Linkku on Lahden ammattikorkeakoulun Älybussi-projekti, jolla on EAKR-rahoitus. Älybussia pilotoidaan vuoden 2014–2015 aikana. (Linkku 2014.)

3.3 Liikkuva palveluneuvonta senioreille

Liikkuva palveluneuvonta senioreille toteutetaan asiakkaan kodin lähellä: alueilla, joista on pitkä matka muuhun neuvontaan. Palveluneuvontapisteet ovat kaikille ikääntyneille tuttuja paikkoja tai paikkoja, joissa he käyttävät jo palveluja, kuten kirjasto, kauppakes-

kus tai tori. Liikkuvalla palveluneuvonnalla on tarkoitus täydentää jo olemassa olevaa palvelua.

Palveluneuvontaa antaa koulutettu työntekijä, ja neuvonta on usein lyhytkestoista. Kuitenkin palveluneuvonta voi johtaa syvempään sosiaaliohjauksen tarpeeseen, jolloin asiakas ohjataan tarvittavan palvelun piiriin. Tällöin erityisen tärkeää on verkottua muiden alueen toimijoiden kanssa ja luoda sujuvia asiakasprosesseja palveluiden välille. Haasteita kentällä toimiessa ovat rajatut välineet työskentelylle, ja se vaatii henkilökunnalta erityisen paljon ammattitaitoa ja tietämystä. Liikkuva palveluneuvonta senioreille toteutetaan lännen palvelualueen määrittämän ”palveluneuvonta palvelukeskuksissa” -käsitteen mukaisesti.

Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilussa palvelu siirtyy asiakkaan lähelle. Liikkuminen tapahtuu polkupyörän avulla. Polkupyörä on merkinä palveluneuvontapisteen edessä. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -palvelussa asiakkaat kohtaa ammattilainen, joka antaa matalankynnyksen neuvontapalvelua. Asiakas kohtaa palveluneuvojan ongelman tai kysymyksen kanssa. Palveluneuvoja tiedustelee oman ammattitaidon avulla täydentäviä kysymyksiä ja neuvoa asiakasta palveluissa.

4 Munkkiniemen palvelukeskus

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Helsingin kaupungin lännen palvelualueen kanssa. Se toteutettiin Munkkiniemen palvelukeskuksesta, joka on osa Riistavuoren monipuolista palvelukeskusta. Kokeiluun osallistui kaikkien lännen palvelualueen palvelukeskusten henkilökuntaa.

Helsingin kaupunki yhdisti sosiaaliviraston ja terveysviraston sosiaali- ja terveysvirastoksi 1.1.2013. Tämän pohjalta muokattiin myös palvelurakennetta. Suoraan asiakkaisiin kohdistuvat palvelut jaettiin kolmeen palvelukokonaisuuteen: perhe- ja sosiaalipalvelut, terveys- ja päihdepalvelut sekä sairaala-, kuntoutus ja hoivapalvelut. Helsingin kaupungin palvelukeskukset kuuluvat sairaala- kuntoutus- ja hoivapalveluihin, jossa otettiin käyttöön palvelualuemalli. Helsinki jaettiin neljään palvelualueeseen, joita ovat läntinen palvelualue, pohjoinen palvelualue, eteläinen palvelualue sekä itäinen palvelualue. Jakautuminen palvelualueisiin ohjaa toimintaa. Lännen palvelualueeseen kuulu-

vat seuraavat kaupunginosat: Etelä-Haaga, Hakuninmaa, Kannelmäki, Kivihaka, Kona-la, Laakso, Lassila, Malminkartano, Maununneva, Meilahti, Munkkiniemi, Munkkivuori, Pajamäki, Pikku Huopalahti, Pitäjänmäki, Pohjois-Haaga, Ruskeasuo ja Tali.

Lännen palvelualueella Riistavuoren monipuoliseen palvelukeskukseen kuuluvat Munkkiniemen palvelukeskus sekä Meilahden virkistyskeskus. Tammikuussa 2015 myös Pohjois-Haagan toimipiste on alkanut tarjota palvelukeskuspalveluita. Palvelukeskukset järjestävät monenlaista toimintaa ja ohjelmaa eläkeläisille sekä työttömille. Yhtenä palvelukeskuksien tavoitteena on tukea asiakkaita, jotta he voisivat asua koto-na mahdollisimman pitkään. Palvelukeskuksissa järjestetään muun muassa liikunta-, käsityö- ja vertaistukiryhmiä. Lisäksi järjestetään retkiä, juhlia sekä terveys- ja neuvon-tapalveluita. Palvelukeskuksissa on mahdollisuus ruokailuun ja kuntosalin, pesutuvan sekä saunan käyttöön. Asiakkaille on järjestetty myös ATK-ohjausta.

5 Toimintatutkimus

Toimintatutkimuksessa tiede kohtaa käytännön (Jyväskylän Yliopisto n.d.). Se on tilan-teeseen sidottua, yhteistyötä vaativaa, osallistuvaa ja itseään tarkkailevaa (Metsä-muuronen 2008: 29). Siinä puututaan ihmisen toimintaan, elämän tapahtumiin ja tulki-taan toimintaan puuttumisen vaikutuksia. Tarkoituksena on saada tietoa puuttumisen vaikutuksista ja tapahtumasta. Tieto ei ole yleistettävää, vaan kertoo kyseenomaisesta ilmiöstä. Se on tapa tutkia tavoitteenaan kehittää ja muuttaa tapahtumia. Toimintatut-kimuksessa pyritään uskomaan ihmisten omaan toimintakykyyn ja voimaannuttamaan ihmisiä. Siinä rohkaistaan ihmisiä toteuttamaan asioita, jolloin heidän elämänsä muut-tuu omalta kannaltaan paremmaksi. Toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu tutkimuk-seen ja puuttuu tietoisesti tapaukseen. Tutkijan näkökulma on subjektiivinen, ja hän on aktiivinen toimija tilanteessa. (Heikkinen – Rovio – Syrjälä 2006: 16–17, 20, 22; Toimin-tatutkimus 2007: Robson 2011: 188.)

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen toimintatutkimustyyppinen opinnäytetyö, jossa tarkoi-tuksena oli tuottaa pienimuotoinen kokeilu käytännön työelämässä ja tarkastella lä-hemmin sen vaikutuksia. Kokeilulla pyrittiin parantamaan käytännön palveluita. Opin-näytetyössäni luotiin uusi palvelumuoto, jonka nimi oli Liikkuva palveluneuvonta se-nioreille. Opinnäytetyössä palvelusta tuotettiin kahden kuukauden kokeilu Helsingin

kaupungin lännen palvelualueella ja tuona aikana kerätiin tietoa palvelusta. Opinnäytetyössäni toteutetun palvelun tavoitteena oli tukea iäkkäitä kotona asumisessa, ohjata asiakasta sirpaleisessa palveluverkostossa sekä lisätä asiakkaan tietämystä järjestettävistä palveluista. Palvelujärjestelmän sirpaleisuus vaikeuttaa oikeanlaisten palveluiden löytämistä palveluiden viidakosta. Palveluneuvonnan tarkoituksena oli ohjata ikääntyvät oikeiden palveluiden piiriin. Saadun aineiston perusteella saatiin tietoa, vastaako järjestetty palvelu sen tavoitteisiin. Kokeilussa saatua tietoa voidaan käyttää hyväksi luotaessa palvelukeskusten neuvontapalveluja.

Toimintatutkimus määritellään usein laadulliseksi tutkimukseksi. Kuitenkin toimintatutkimuksessa voidaan käyttää myös määrällisiä tiedonhankintamenetelmiä. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun tulosten luotettavuutta lisää kokeilusta saatu määrällinen sekä laadullinen aineisto. (Heikkinen – Rovio – Syrjälä 2006: 36–37.) Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun aikana kerätään asiakkailta tietoa palvelun vaikutavuudesta asiakkaiden tarpeisiin. Tieto kerättiin lomakkeella (liite 1), jonka asiakas täytti palveluneuvontakohtaamisen jälkeen. Asiakas ympyröi sopivimman vaihtoehdon lomakkeesta. Lopuksi oli jätetty avointa tilaa muuhun palautteeseen. Lomakkeessa tiedusteltiin ensin taustatietoja, kuten asiakkaan sukupuoli, ikä sekä missä palvelupisteessä asiakas asioi. Tämän jälkeen asiakas arvioi arvoasteikolla 1–5 palvelupisteiden löydettävyyttä sekä henkilökunnan ystävällisyyttä, ammattitaitoa ja lähestyttävyyttä. Lisäksi asiakas arvioi arvoasteikolla 1–5, saiko hän riittävästi tietoa ja apua kysymyksiensä. Lopuksi kartoitetaan, mistä asiakas sai tietää palvelusta. Lomakkeessa oli jätetty tilaa risuille ja ruusuille.

Kokeilun aikana palveluneuvojat kirjoittivat teemoitetun päiväkirjan (liite 2) jokaisen palveluneuvontahetken jälkeen. Päiväkirjassa palveluneuvojat kuvailivat aluetta ja sen mahdollisuuksia, uhkia, heikkouksia sekä vahvuuksia. Palveluneuvojat kirjoittivat palveluneuvontatilanteen kulusta sekä asiakkaiden reaktioista palveluneuvojaa kohtaan. Teemoina olivat: Kokiko palveluneuvoja palveluneuvonnan antavan asiakkaille vastetta? Millaista tietoa ja osaamista sai käyttää päivän aikana? Mietittäväksi vielä jäi, mitä palveluneuvoja olisi tehnyt toisin sekä vapaata tilaa ajatuksille palveluneuvonnasta. Asiakaspalautteesta ja teemoitetuista päiväkirjoista saatujen aineistojen pohjalta tuotetaan tietoa tulevaisuuden neuvontapalveluille palvelukeskuksessa. Jos palvelu tavoittaa asiakkaat ja siitä saadaan toivottua hyötyä, on tarkoituksena levittää Liikkuva palveluneuvonta senioreille -palvelua koko Helsinkiin.

Toimintatutkimus on yleensä ajallisesti rajattu prosessi. Toimintatutkimus ei kuitenkaan pääty parempaan toimintatapaan, vaan etenee spiraalimaisesti eteenpäin. Jokaisen spiraalin syklin aikana pyritään parantamaan toimintatapaa. Yksi sykli sisältää suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin sekä reflektoinnin. Yhden syklin kierto on perusta seuraavalle syklille. Edellisen kierroksen reflektointi ja arviointi toimivat seuraavan kierroksen suunnittelupohjana. (Toimintatutkimus 2007; Heikkinen – Rovio – Syrjälä 2006: 79; Kananen 2012: 42; Robson 2011:190.) Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun aikana palveluneuvontaa pyrittiin refleктоimaan. Palveluneuvontakertoja oli samassa palveluneuvontapisteissä useampia, mikä mahdollisti kokeilussa syklimäisen kierron. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -palvelun jatkuessa voitiin palveluneuvontaa kehittää jatkuvan syklin avulla myös kokeilun päätyttyä. Toimintatutkimustyyppisen opinnäytetyöni oli tarkoitus rakenteeltaan mukailla toimintatutkimukselle tyypillisiä vaiheita. Seuraava kuva avaa toimintatutkimukselle tyypillisen syklin vaiheita kyseenomaisessa opinnäytetyössä (Salonen 2013: 31–33). Kuva avataan tarkemmin osiossa 6 Toimintavaiheet.

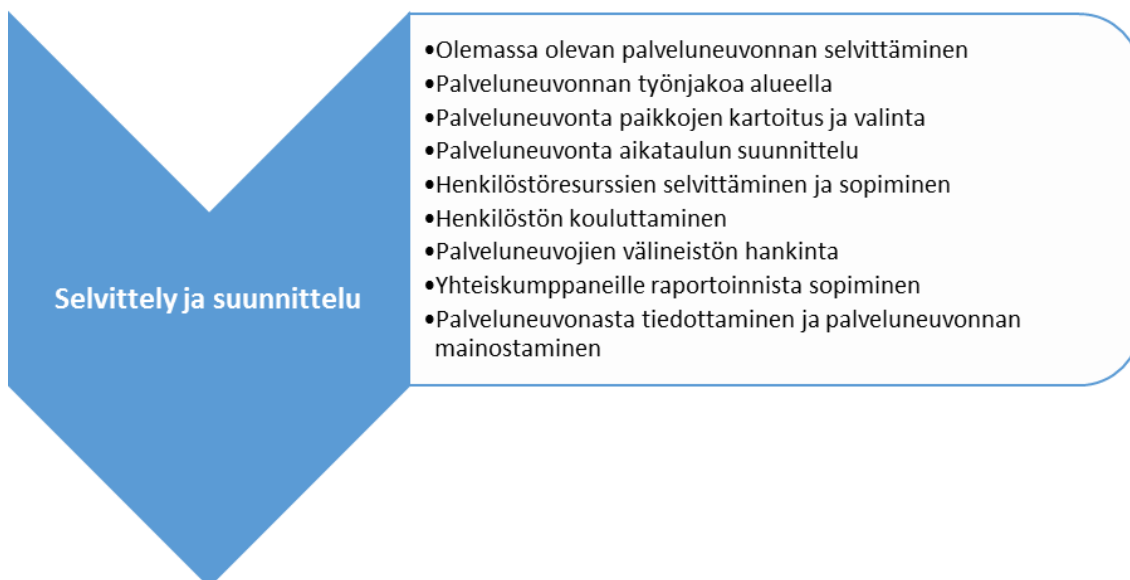


Kuva 2. Opinnäytetyön toimintatutkimukselle tyypilliset syklin vaiheet

Toimintatutkimuksessa määritellään ensimmäisenä ongelma ja asetetaan tavoitteet. Tämän jälkeen selvitetään aikaisempi tietous aiheesta muun muassa aikaisempien tutkimuksien tuloksia. Määritellään testattava ongelma ja lähestymistavat. Lopuksi

suunnitellaan tutkimusasetelma ja tarvittavat prosessit sekä olosuhteet. Arvioidaan ja analysoidaan saatu tietoa. (Toimintatutkimus 2007)

5.1 Selvittely- ja suunnitteluvaihe



Kuva 3. Opinnäytetyön toimintatutkimukselle tyypilliset syklin vaiheet: Selvittely ja suunnittelu.

Helsingissä neuvontaa palveluista on mahdollisuus saada usealta eri toimijalta. Helsingin kaupunki tuotti palveluneuvontaa keskitetysti Kallion virastotalossa 31.12.2014 asti. Kallion virastotalon osoite on Toinen linja 4, 00530 Helsinki. Kallion virastotalo sijaitsee eteläisellä palvelualueella. Sen kautta toteutetaan palveluneuvontaa myös puhelimitse ja sähköisesti. 1.1.2015 palvelu päättyi ja siirtyi osittain muihin toimipisteisiin. Lisäksi palveluneuvontaa tuottaa alueilla sosiaali- ja lähityö. Sosiaali- ja lähityö antaa palveluneuvontaa osana työnkuvaansa. Helsingin kaupungin tuottaman sosiaali- ja terveysneuvonnan sekä sosiaali- ja lähityön antaman palveluneuvonnan lisäksi palveluneuvontaa toteutetaan ympärivuoden palvelukeskuksissa. Lännen palvelualueella toimii Riistavuoren palvelukeskus, Munkkiniemen palvelukeskus sekä Meilahden virkistyskeskus. Hopeatien palvelutalossa on aloitettu palvelukeskustoiminta tammikuussa 2015. Lännen alueen palvelukeskukset ottavat yhteistyössä järjestääkseen Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun.

Palveluneuvontaa sekä muuta senioreille kohdistettua neuvontaa järjestävät alueella seurakunnat, järjestöt, yritykset, palveluntuottajat, Tukevasti kotona

-hankkeen työntekijät, kotihoito sekä muut ikääntyneiden palveluyksiköt, kuten palvelutalot ja niin edelleen. Tukevasti kotona -hanke toteutetaan lännen palvelualueella vuoden 2014 aikana. Hankkeen tavoitteena on lisätä yhteistyötä sosiaali- ja terveystoimen ja suun terveydenhuollon välillä sekä tunnistaa nykyistä varhaisemmassa vaiheessa suun terveydenhuollon palveluista ikääntyneitä, jotka hyötyvät sosiaalihuollon palveluista sekä vahvistaa suun terveyden huomiointia sosiaali- ja terveystalveissa. (Pihlajamäki 2014).

Alueen kartoitukseen sekä palveluneuvontapaikkojen valintaan vaikuttivat useat seikat. Tavoitteena oli kohdata ikääntyneet lähellä heidän kotejaan. Tällöin palveluneuvontaan on helppo saapua. Tällä hetkellä palvelukeskusten antama palveluneuvonta järjestetään lännen palvelualueen eteläisessä osassa. Palveluneuvontapaikkojen valinnassa tuli huomioida, että voidaan tarjota palveluneuvontaa tasaisesti koko alueelle. Kuitenkin tuli myös arvioida palveluneuvontapisteiden tarvepohjaisuutta. Tärkeää oli tarkastella palvelualueen karttaa ja selvittää asuinalueita sekä niiden rakenteita. Missä alue koostuu tehdasalueesta ja missä todellisuudessa on asuinrakennuksia tai millä alueella asuu seniori-ikäisiä henkilöitä. Tuli myös huomioida liikenneyhteydet eri palveluneuvontapaikkoihin.

Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilussa oli tarkoituksena saada tietoa siitä, mihin aikaan palveluneuvontaa tulisi järjestää sekä millaisissa paikoissa. Tämän vuoksi oli kartoitettava erilaisia palveluneuvontapaikkoja. Kokeilun avulla saamme tietoa, millaisiin paikkoihin palveluneuvontaa tulisi järjestää, mihin aikaan tai mille alueille ikääntyneiden olisi helppoa saapua. Palveluneuvontapaikan valintaan vaikuttavat palveluneuvontapaikan tunnelma sekä tilan mahdollisuudet palveluneuvonnan antoon. Palveluneuvontapaikan valinnassa tuli miettiä, annetaanko palveluneuvontaa avoimilla paikoilla, joissa saa näkyvyyttä, esimerkiksi tori, kaupan aula vai olisiko parempi järjestää neuvontapaikassa, jossa olisi mahdollisuus intiimimpään keskusteluun.

Liikkuva palveluneuvontaa senioreille päädyttiin järjestämään seuraavilla alueilla: Malminkartano, Kannelmäki, Pohjois-Haaga/Lassila, Konala, Pitäjänmäki ja Pajamäki. Alueiden valintaan vaikuttivat olemassa olevat palvelukeskusten palveluneuvontapaikat. Tällä hetkellä palvelukeskukset antavat palveluneuvontaa lännen palvelualueella vain sen eteläisessä osassa. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilu vie palveluneuvontaa lännen palvelualueen pohjoiseen osaan, jossa palveluneuvontaa ei ole vielä

kovin paljon tarjolla. Alueiden valintaan vaikuttivat myös alueella asuvien ikääntyneiden määrä, alueen asuinrakennusten suhde liiketoiminta- ja tehdasrakennuksiin ja alueella liikkuvien julkisten kulkuneuvojen määrä ja kulkutiheys. Tavoite oli, että Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilu tavoittaisi mahdollisimman monta tarvitsijaa.

Asuinalueilta kartoitettiin erilaisia Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilulle sopivia pisteitä. Erityisesti palveluneuvontapisteitä kartoitettaessa valintaan vaikuttivat tilojen esteettömyys ja helppo saavutettavuus. Lisäksi tarkoituksena oli sopia mahdollisimman erilaisia palveluneuvontapisteitä, jolloin saisimme tutkimuksessa tietoa, minkälaisissa paikoissa tulevaisuudessa palveluneuvontaa kannattaisi järjestää. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilulle palveluneuvontapisteet lännen palvelualueella mahdollistivat seuraavat toimijat sekä yksiköt: Malminkartanon sekä Pitäjänmäen kirjasto, kauppakeskus Ristikko, Hopeatien palvelutalo, Pajamäen seurakuntakoti, Kannelmäen Sitratori (Kannelmäen seurakunta) sekä Munkkiniemen terveysasema. Seuraavaksi on kerrottu hieman Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun palveluneuvontapisteistä.

Malminkartanon kirjasto sijaitsee monitoimitalossa, jonka yhteydessä on Malminkartanon ala-aste. Rakennus sijaitsee keskeisellä paikalla Malminkartanossa, mutta ei lähellä ikääntyneiden käyttämiä palveluita, kuten terveyskeskuspalvelut. Kirjasto on melko pieni ja kotoisa, ja se sijaitsee yhdessä kerroksessa. Liikkuminen kirjastossa on esteetöntä. Kirjastossa on paljon toimintapisteitä, muun muassa lapsille ja nuorille sekä kaikenikäisille lukunurkkaus. Annoimme palveluneuvontaa monitoimitalon aulassa, josta tavoittaa jokaisen kirjastoon saapuvan ja siten Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilu saa eniten näkyvyyttä.

Pitäjänmäen kirjasto sijaitsee Pitäjänmäellä, jossa palvelut sijaitsevat melko kaukana toisistaan. Varsinaista palveluiden keskittymää ei Pitäjänmäkeen ole syntynyt. Kirjasto sijaitsee melko syrjässä muista palveluista. Pitäjänmäen kirjasto on pieni ja kotoisa. Se sijaitsee yhdessä kerroksessa, ja siellä on mahdollista esteetön liikkuminen. Palveluneuvontapiste sijaitsi melko lähellä ulko-ovea, josta tavoitti kaikki kävijät. Neuvontapisteen takana on suuri huonomainen tila, jossa sai myös hieman rauhaa tarvittaessa.

Kauppakeskus Ristikko sijaitsee Konalassa. Alueella on pienkerrostaloja ja omakotitaloja sekä teollisuutta ja liikeyrityksiä. Ristikko on melko pieni kauppakeskus, jossa on

ruokakauppa, ravintoloita, pesula, apteekki, Alko, eläinkauppa sekä muita pienliikkeitä. Kauppakeskus Ristikko sijaitsee lähellä Vihdintietä sekä Kehä 1:n läheisyydessä. Lisäksi useat linja-autot kulkevat lähistöllä. Annoimme palveluneuvontaa kauppakeskuksen keskiosassa, jossa oli penkki sekä mahdollisuus vetäytyä hieman sivuun asiakkaan kanssa. Pitkänomainen käytävä mahdollistaa näkymän kaikkialle kauppakeskukseen sekä sen, että asiakas näkee kaikkialta palveluneuvontapisteen. Kauppakeskus Ristikossa liikkuminen on esteetöntä.

Hopeatien palvelutalo sijaitsee Lassilassa aivan Pohjois-Haagan juna-aseman vieressä. Hopeatien palvelutalo on ympärivuorokautista hoivaa tarjoava Helsingin kaupungin yksikkö. Talossa on kolme ryhmäkotia, joissa jokaisessa asuu 14 asiakasta. Lisäksi talossa on 55 palveluasuntoa. Hopeatien palvelutaloon ollaan aloittamassa palvelukeskustoimintaa alueen asiakkaille. Tämän vuoksi Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilu järjestettiin osana Avoimien ovien päivä -tapahtumaa. Liikkuminen palvelutalossa on esteetöntä. Aulatilassa on ravintola sekä oleskelutila, jossa takka. Palveluneuvontapiste sijoitettiin lähelle ulko-ovea asiakkaiden läheisyyteen. Tilassa oli monta paikkaa, johon oli mahdollisuus siirtyä keskustelemaan rauhassa mahdollisten asiakkaiden kanssa. Tila on tunnelmallinen ja kotoisa.

Pajamäen seurakuntakoti sijaitsee Pajamäen keskiössä samassa rakennuksessa ruokakaupan sekä anniskeluravintolan kanssa. Alueella on myös muita palveluita, kuten apteekki. Rakennukset ovat pääsääntöisesti kerrostaloja. Linja-auton päätepysäkki on aivan seurakuntakodin vieressä. Seurakuntakotiin on melko vaikea löytää, jollei tiedä missä se sijaitsee. Seurakuntakotiin on esteetön pääsy, vaikkakin saapuessaan joutuu hieman kiertämään apuvälineen kanssa. Sisällä liikkuminen on esteetöntä. Tila jakautuu useaan huoneeseen, ja tunnelma on rauhallinen. Tilassa on mahdollisuus keskustella henkilökohtaisistakin asioista. Jos asiakkaita tulee useita samaan aikaan, on heitä varten erikseen varattu odotushuone.

Kannelmäen Sitratori sijaitsee aivan Kannelmäen aseman vieressä. Asuintalot ovat pääsääntöisesti kerrostaloja. Toria reunustavat eri palveluntuottajat. Palveluita tuottavat kunnat sekä yksityiset. Torilla kulkeminen on esteetöntä. Palveluneuvontapisteenä toimivat polkupyörä sekä kyltit. Palveluneuvonta tuotetaan melko julkisella paikalla. Yhteistyötä palveluneuvontatilanteessa tehtiin Kannelmäen seurakunnan kanssa, joka oli samaan aikaan jakamassa torilla soppaa.

Munkkiniemen terveysasema sijaitsee Munkkiniemessä palvelukeskuksen sekä palvelutalon kanssa samassa rakennuksessa. Lähellä on muutama koulu ja päiväkoteja. Munkkiniemessä on paljon kerrostaloja sekä jokin verran muita asumismuotoja, kuten omakotitaloasuminen. Terveysasemaa lähellä on linja-autopysäkki ja melko lähelle pääsee myös raitiovaunulla. Liikkuminen terveysasemalla on esteetöntä ja palvelut sijaitsevat kolmessa kerroksessa. Palveluneuvontapiste sijaitsi toisessa kerroksessa, jonne oli mahdollista saapua hissillä tai portaita pitkin. Neuvontaa annettiin keskeisellä paikalla ”lasikopista” käsin. ”Lasikoppi” oli entinen ilmoittautumistila/neuvonta. Palveluneuvontaa varten lasikopin vieressä on sohvaryhmä, jossa asiakas on helppo kohdata ja keskustella tilanteesta. Munkkiniemen terveysaseman tulo osaksi Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilua on Tukevasti kotona -hankkeen ansiota. Munkkiniemen terveysasemalla oli noussut tarvetta palveluneuvonnalle, ja hankkeen kautta tieto kokeilustamme oli siirtynyt terveysasemalle.

Jokainen Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun palveluneuvontapiste käytiin katsomassa etukäteen ja arvioitiin, millaisia välineitä ja opastuksia kussakin palveluneuvontapisteessä tarvittiin. Palveluneuvontapisteitä varten tehtiin erilaisia paperisia opasteita, kylttejä ja muita näkyvyyttä lisääviä tiedotteita, joilla asiakas löytää palvelun luokse. Näkyvyyttä lisättiin nimilapuoin ja lyhythihaisin palveluneuvontapaidoin.

Oli mietittävä tarkkaan, kuinka usein palveluneuvontaa tulisi kussakin paikassa järjestää. Oli saatava mahdollisimman hyvä hyöty palveluntuotosta niin, että ei tuoteta tarpeetonta palvelua. Tärkeää oli huomioida, että saadaan suhteessa kuluihin mahdollisimman hyvä vaste. Riittävillä palveluneuvonnoilla voitiin auttaa mahdollisimman monia senioria. Mittaus oli kuitenkin haastavaa tässä tilanteessa. Varsinaisesti palveluneuvontakertojen määrä ei kerro siitä, onko palveluneuvonnalla voitu vastata todelliseen tarpeeseen tai annetaanko palvelua oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Palveluneuvonnassa suurin kulu on henkilöstöresurssit. Oli mietittävä, kuinka paljon henkilöstöresurssia oli järkevää laittaa palveluntuottamiseen, kuitenkin ottaen huomioon asiakkaan parhaan mahdollisen vasteen palvelusta. Kokeilua varten selvitettiin, tulisiko palveluneuvontaa antaa yhdessä paikassa joka viikko, kerran kuussa vai kahden viikon välein. Kokeilun lyhyiden vuoksi ei saatu luotettavaa tietoa siitä, mikä vaihtoehtoista olisi paras.

Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilua varten sovittiin Lännen alueen palvelukeskuksen työntekijöistä koostuva työryhmä. Työryhmän kanssa järjestettiin kaksi tapaamista. Toinen oli suunnittelupohjainen palaveri, jossa työryhmän kanssa käydään läpi, mistä on kyse sekä työstetään ideoita kokeilun toteutukseen. Toinen palaveri oli koulutus pohjainen, jossa koulutetaan palveluneuvojat tehtäviin, perehdytetään välineisiin sekä tehdään työnjakoa. Kokeilun aikana käytiin yhdessä palveluneuvontapisteessä kaksi kertaa.

Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeiluun osallistui neljän hengen työryhmä. Työryhmän jäsenet olivat sosiaalialan ammattilaisia, ja heillä on sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto. Työryhmän jäseniä kutsuttiin kokeilussa nimellä palveluneuvojat. Kaikki palveluneuvojat oli perehdytetty Liikkuva palveluneuvonta senioreille -konseptiin ja kerrottu työvälineistä, neuvontapisteistä sekä käyty läpi, millainen palveluneuvojan rooli tulisi olla paikan päällä. Heidän kanssaan käsiteltiin rajoja ja menetelmiä sekä sitä, mitä palveluneuvojalta odotetaan. Palveluneuvontapisteet jaettiin palveluneuvojille ja huolehdittiin palveluneuvojan sairastuessa varahenkilö palveluneuvontaan. Opinnäytetyön toteuttaja oli yksi palveluneuvojista ja hänen roolinsa erosi suuresti muista palveluneuvojista. Opinnäytetyön toteuttaja organisoi kokeilua, solmi yhteydet neuvontapaikoihin, tuotti mainokset ja organisoi niiden jakelun ja niin edelleen. Muiden palveluneuvojien rooli oli pääsääntöisesti antaa palveluneuvontaa sovitussa palveluneuvontapaikoissa sekä mainostaa palvelua. Opinnäytetyön toteuttaja toimi myös yhtenä palveluneuvojista.

Palveluneuvoja tarvitsi mukaansa palveluneuvontapaikalle työvälineet. Niiden tuli kuitenkin olla sellaiset, jotka kulkivat palveluneuvojan mukana helposti hänen liikkueessaan paikasta toiseen. Tämä rajoitti välineistön laajuutta. Tuli tarkkaan miettiä, millä tavoin asiakkaan tarpeeseen voitiin vastata mahdollisimman pienin välinein. Suurin asiakkaan saama asia palveluneuvonnalta oli tieto ja neuvonta sekä muu tuki. Palveluneuvojalle tärkeä työväline oli kannettava tietokone, jonka avulla palveluneuvoja voi etsiä asiakkaalle tarvittavaa tietoa. Munkkiniemen palvelukeskuksen kannettavaan tietokoneeseen hankitaan langaton internetyhteys liikkuvaa palveluneuvontaa varten.

Kannettava tietokone toimisi palveluneuvojan tukena hänen neuvoessaan asiakasta. Olisi myös tärkeää, että asiakas saa mukaansa konkreettista tietoa, kuten puhelinnumeron paperilla tai oppaan. Palveluneuvojaa varten koottiin kassi, josta löytyi senioreil-

le suunnattuja esitteitä, oppaita ja ohjeita. Niiden valinnassa mietittiin, mitkä ovat yleisimpiä asioita, joista asiakkaat tiedustelevat. Jokaista palveluneuvonta kertaa varten koottiin oma kassi painottaen esitteissä niitä asioita, joita palveluneuvoja tarvitsee kulloisellakin alueella. Kassiin pakattiin myös palautelomakkeet, kyniä ja paperia, johon voi kirjoittaa muun muassa puhelinnumeroita tai muuta Internetistä löytyvää tietoa. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeiluun luotiin kysymysrunko, jota voisi käyttää apuna asiakkaan tilanteen kartoittamisessa. Lomakkeen teossa on käytetty apuna Tukevasti kotona -hankkeen Ensipuhelu-lomaketta. Lomake itsessään oli mukana palveluneuvojan kassissa. Osana Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilua oli polkupyörä, jolla palveluneuvoja saapuu kohteeseen. Polkupyörä toimii myös mainoksena sekä merkinä siitä, että palveluneuvoja oli paikalla. Polkupyörä, joka saatiin lahjoitukseksi, korjattiin ja muokattiin paremmin tarkoitukseensa sopivaksi. Siihen tehtiin palveluneuvontaa mainostavia kylttejä sekä lisättiin kori, josta voi ottaa mainoksia liikkuvasta palveluneuvonnasta senioreille.

Kevään 2014 aikana sosiaali- ja terveystieteiden erillisissä henkilökunnan tilaisuuksissa kerrottiin Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilusta. Mainostamista tehtiin alueella ja sitä kohdistettiin erityisesti sen palveluneuvontapisteen alueelle, johon kulloinkin oltiin menossa. Palveluneuvontapisteen lähelle jaettiin mainoksia, mutta myös paikkoihin, josta liikenneyhteydet veivät palveluneuvonnan luokse. Mainokset vietiin alueelle aina viikkoa tai kahta ennen annettua palveluneuvontaa, jotta mahdollisimman moni huomaisi mainoksen. Mainosta ei saanut kuitenkaan jakaa liian aikaisin, jotta asiakkaat eivät unohda palvelua.

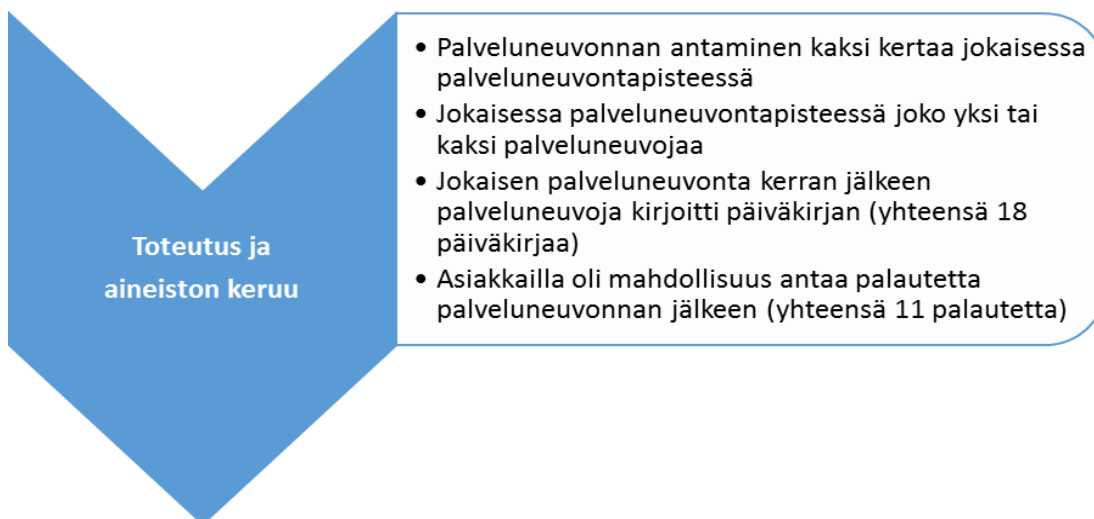
Mainoksen luomisessa huomioitiin seniorit asiakaskuntana. Huomiota kiinnitettiin väriin sekä selkeyteen. Ei liikaa tekstiä, mutta kuitenkin kaikki tarvittava tieto tulee löytyä. Mainoksessa tekstin tulee olla riittävän isoa ja informatiivista. Tekstin luettuaan asiakkaan tuli saada tunne palvelun tarpeesta. Mainos päätettiin aloittaa kysymyksillä, jolloin asiakkaan oli helpompi samaistua kysymyksensä kanssa palvelun tarpeeseen. Mainoksen lopussa oli irrotettavia puhelinnumeroita, joihin soittamalla palvelusta oli mahdollisuus kysyä lisää. Mainoksia tuotettiin kolmenlaisia. Ensiksi tehtiin mainos (liite 3), josta löytyvät kaikki palveluneuvontapisteen. Toiseksi tehtiin mainos (liite 4), josta löytyy yksi palveluneuvontapiste ja jota jaetaan kohdistetusti alueella. Kolmanneksi tehtiin vielä pienempi mainoslehtinen, jonka asiakas voi ottaa mukaansa. Mainontaa

varten otettiin valokuvia, joissa näkyvät palveluneuvojat, polkupyörä ja kannettava tietokone. Valokuvia käytettiin erityisesti sähköisessä mainonnassa sekä lehtiartikkelissa.

Sain tiedotukseen ja mainontaan apua Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston viestinnältä. Kirjoitin heille lehtiartikkelin Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilusta. Artikkelin julkaistiin Helsinki-info-lehdessä, joka jaetaan kaikkien helsinkiläisten kotiin. Lisäksi sosiaali- ja terveysviraston viestintä tuotti virallisen tiedotteen suomen ja ruotsin kielellä Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilusta. Tiedotetta jaettiin laajasti Helsingin kaupungin työntekijöille sähköisessä muodossa. Kokeilusta julkaistiin tietoa myös Helsingin kaupungin Internet-sivuilla sekä Helsingin kaupungin henkilökunnan sähköisellä Helmi-sivustolla. Palveluneuvontapisteet tarjonneet yksiköt olivat mukana tiedottamisessa sekä mainonnassa. Toimitin jokaiselle Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeiluun osallistuneelle yksikölle mainoksen palvelusta. Palveluneuvontapisteiden tarjonneet yksiköt mainostivat palvelua muun muassa Facebook-sivuilla sekä Internet-sivuilla. Lisäksi yksiköt tuottivat paperisia mainoksia asiakkailleen. Tietoa vietiin myös sähköisesti yksiköiden henkilökunnalle. Munkkiniemen palvelukeskuksen tiedotuksesta vastaava työntekijä toimitti Liikkuva palveluneuvonta senioreille -mainosta sähköisesti myös palvelukeskuksen yhteistyökumppaneille. Alueella yhteistyökumppaneita olivat muun muassa sosiaali- ja lähityö, kotihoito ja muut palvelukeskukset.

Munkkiniemen terveysasemalla käytiin osastokokouksessa kertomassa Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilusta. Henkilökunnalle toimitettiin erikseen kirje, jossa kerrottiin millaisesta palvelusta oli kyse. Terveysaseman kanssa palveluneuvontaa jatketaan vuoden loppuun saakka. Palveluneuvontoja järjestettiin terveysasemalla yhden kerran kuukaudessa. Kuitenkin kyseenomaiseen Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeiluun otetaan mukaan vain kaksi ensimmäistä palveluneuvontakertaa.

5.2 Toteutusvaihe



Kuva 4. Opinnäytetyön toimintatutkimukselle tyypilliset syklin vaiheet: toteutus ja aineiston keruu.

Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilu toteutettiin syyskuun ja lokakuun aikana 2014. Jokaisessa palveluneuvontapisteessä käytiin antamassa palveluneuvontaa puoli-toista tuntia kerrallaan. Toinen palveluneuvontakerta oli aamupäivällä klo 10.00–11.30 ja toinen iltapäivällä 13.00–14.30. Poikkeuksina olivat Kannelmäen Sitratorin palveluneuvonnat, jotka olivat molemmat kaksi tuntia klo 12.00–14.00. Tämä johtui siitä, että palveluneuvonta pohjautui Kannelmäen seurakunnan tapahtumaan, jolle oli valmiiksi määriteltä aika. Toinen poikkeusaika oli Pajamäen seurakuntakodissa järjestetty palveluneuvonta, joka annettiin tilojen sekä resurssien vuoksi iltapäivällä klo 14.00–15.00 sekä Malminkartanon kirjasto, jossa molemmat neuvonnat annettiin iltapäivällä klo 13.00–14.30 resurssien vuoksi.

Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun aikataulu:

Pe 29.8.14 klo 12–14.00	Kannelmäki: Sitratori
Ma 15.9.14 klo 14–15.00	Pajamäen seurakuntakoti
To 18.9.14 klo 10–11.30	Pitäjänmäen kirjasto
Pe 19.9.14 klo 13–14.30	Malminkartanon kirjasto
To 25.9.14 klo 10–11.30	Hopeatien palvelutalo
To 25.9.14 klo 13–14.30	Munkkiniemen terveysasema

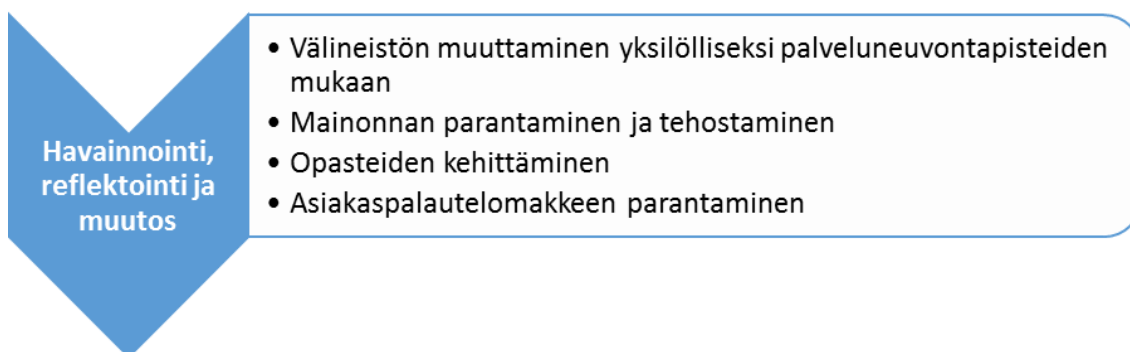
Pe 26.9.14 klo 12–14.00 Kannelmäki: Sitratori
Ma 29.9.14 klo 14–15.00 Pajamäen seurakuntakoti
To 2.10.14 klo 13–14.30 Kauppakeskus Ristikko
Pe 3.10.14 klo 13–14.30 Malminkartanon kirjasto
To 9.10.14 klo 13–14.30 Pitäjänmäen kirjasto
To 16.10.14 klo 10–11.30 Kauppakeskus Ristikko
To 16.10.14 klo 13–14.30 Hopeatien palvelutalo
To 30.10.14 klo 13–14.30 Munkkiniemen terveysasema

Kaksi käyntiä jokaisessa palveluneuvontapisteessä mahdollistaa sen, että voimme kokeilun aikana muuttaa palveluamme paremmaksi. Lisäksi saamme enemmän tietoa ajoista, jolloin palveluneuvontaa kannattaa järjestää. Useampi aika mahdollistaa myös sen, että kokeilusta saatu tieto on luotettavampaa.

Palveluneuvojat tuottivat jokaisesta palveluneuvontatilaisuudesta päiväkirjan. Päiväkirjojen sekä asiakaspalautteiden pohjalta saadaan tutkimuksen aineisto. Tutkimukseen osallistui yhteensä neljä palveluneuvojaa ja päiväkirjoja tuotettiin yhteensä 18. Palveluneuvontapäiväkirjat olivat palveluneuvojien omaa arviota palveluneuvonnasta, eivätkä näin ollen kerro asiakkaan näkemystä asiasta.

Palveluneuvontatilanteen päätyttyä asiakkaalla oli mahdollisuus antaa palvelusta kirjallinen asiakaspalaute. Asiakaspalaute oli A4-lomake. Lomakkeesta asiakas ympyröi vaihtoehdon, joka kuvastaa parhaiten saatua palvelua. Lomakkeen alussa tiedusteltiin palautteenantajan taustatietoja, kuten ikä ja sukupuoli. Vapaaehtoisen palautteen jätti 11 asiakasta. Osassa palveluneuvontatilanteista ei voitu tiedustella palautetta, koska tilanne oli lyhyt ja nopea. Tällöin palveluneuvonta oli pääsääntöisesti mainontaa. Asiakaspalautetta ei kysytty tilanteissa, jotka palveluneuvoja arvioi jollakin tavalla arkaluontoiseksi.

5.3 Havainnointi, reflektointi ja muutos



Kuva 5. Opinnäytetyön toimintatutkimukselle tyypilliset syklin vaiheet: Havainnointi, reflektointi ja muutos.

Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilu suunniteltiin toteutettavaksi toukokuun ja kesäkuun 2014 aikana. Kuitenkin kokeilu siirrettiin syyskuulle ja lokakuulle. Kannettava tietokoneeseen haettiin langatonta Internet-yhteyttä, mutta kuitenkin sitä ei saatu ennen kokeilun alkua, jonka vuoksi palveluneuvojalle koottua kassin sisältöä laajennettiin. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun aikana henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi koko työryhmä voitiin määritellä vasta juuri ennen kokeilua. Tämän vuoksi työryhmään liittyi jäseniä lisää myöhemmässä vaiheessa.

Kaksi palveluneuvontaa samassa palveluneuvontapisteessä mahdollisti toimintatutkimukselle tyypillisen syklimäisen toiminnankehittämisen. Jokaisella palveluneuvontakeralla palveluneuvoja havainnoi palveluneuvontaa ja tuotti teemoitetun päiväkirjan neuvonnasta. Ensimmäisen kerran jälkeen keskustelimme palveluneuvojan kanssa käyden läpi neuvontatilannetta ja mietimme kehittämissuhteita seuraavaan palveluneuvontakertaan.

Paikoissa, joissa oli paljon asiakkaita ja tilanne tapahtumamainen, painottui palveluneuvonnassa paljolti palvelukeskustoiminnan tiedon jakaminen ja etsivätyö. Palveluneuvonnan luonnetta muokattiin sen mukaisesti. Asiakkaita lähestyttiin aktiivisesti palveluneuvojan taholta ja asiakkaille tarjottiin olemassa olevia palvelukeskuspalveluita. Palveluneuvonnan luonteesta riippuen palveluneuvojan kassiin pakattiin tarvittavia esitteitä, ohjeita sekä lomakkeita. Erityisesti tilanteissa, joissa tilanne oli tapahtumamainen ja palveluneuvonta esittelynomaista, kului esitteitä paljon. Näihin tilaisuuksiin tulisi siis panostaa esitteiden määrällä.

Tapahtumissa huomioitiin, että mainonta tulisi kohdentaa tapahtuman ympärille ja palveluneuvonnan tulisi olla osa tapahtumaa. Mainonta olisi tullut kohdentaa, tyyliin ”seurakunta tarjoaa syyssopan ja paikalla myös palveluneuvoja” tai ”Hopeatien palvelutalossa avoimet ovet ja paikalla myös palveluneuvoja”. Ensimmäisen kierroksen jälkeen mainontaa muutettiin.

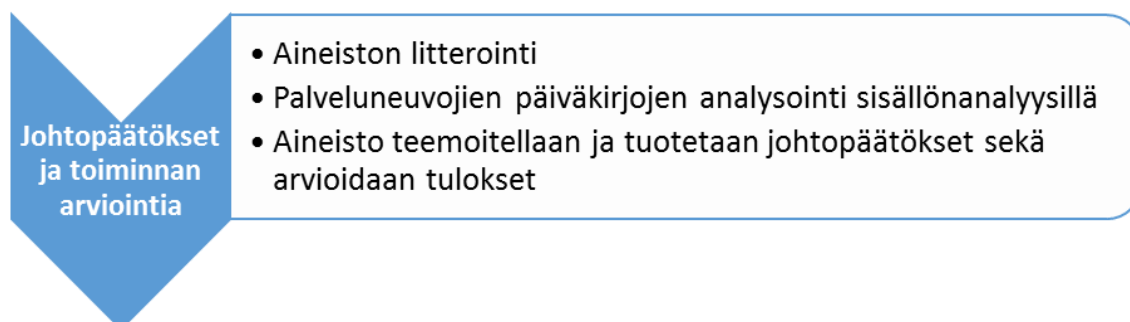
Kokeilun aikana ongelmaksi nousi palveluneuvontatilanteen organisointi silloin, kun oli vain yksi palveluneuvoja paikalla. Palveluneuvojan oli vaikea keskittyä palveluneuvontaan tilanteessa, jolloin asiakkaita tuli useita yhtä aikaa. Juuri ovesta saapunut henkilö oli pahoillaan keskeyttäessään edellisen asiakkaan ja tilanne aiheutti hämmennystä palveluneuvonnassa. Seuraavia kertoja varten ”odotushuoneeseen” tehtiin selkokiekiset ohjeet tulijaa varten. Ohjeissa kerrottiin, että palveluneuvojalla on edellinen palveluneuvonta tilanne kesken. Lisäksi asiakasta pyydettiin odottamaan hetki. Neuvontatilanteet rauhoittuivat, ja palveluneuvoja sai rakennettua neuvontatilanteet asiakaslähtöisemmiksi.

Jotkut paikat yllättivät palveluneuvojat kävijämäärällään. Tällöin näihin paikkoihin jatkossa varasimme kaksi palveluneuvojaa paikalle. Tiloihin tuli rakentaa kaksi neuvontapistettä, ja palveluneuvonnassa tuli tehdä työnjakoa. Jos ensimmäisellä kerralla asiakkaat eivät löytäneet palveluneuvontapisteille, lisättiin alueella mainontaa. Mainokset muutettiin kohdennetuiksi. Mainoksissa ei enää muun muassa näkynyt kaikkia neuvonta-aikoja ja -paikkoja, vaan ainoastaan kyseisenomaisen palveluneuvontapisteen ajat.

Asiakaspalautteen jätti yksitoista henkilöä. Kokeilun alussa huomasimme, että asiakaspalautteen jättäneistä henkilöistä moni jätti vastaamatta taustatietoihin. Osittain se voi johtua siitä, että asiakkaat eivät koe tärkeiksi tai eivät halua jättää tietojiaan palautteen yhteyteen. Kuitenkin puolessa välissä parantelimme palautelomaketta. Korostamalla lomakkeen (liite 5) taustatietoja saimme niihin myös runsaammin vastauksia.

Nopean syklin vuoksi palveluneuvonnassa ei pystytty toteuttamaan suuria muutoksia kokeilun aikana. Varsinaiset tulokset antavat osviittaa sille, millaisena palveluneuvontaa tullaan tulevaisuudessa palvelukeskuksen taholta tuottamaan.

5.4 Aineiston ja materiaalin käsittely



Kuva 6. Opinnäytetyön toimintatutkimukselle tyypilliset syklin vaiheet: Johtopäätökset ja toiminnan arviointia.

Laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda hajanaisesta informaatiosta selkeää sekä tietoa pyritään kasvattamaan (Eskola – Suoranta 2008:137). Aineisto saatiin palveluneuvojen päiväkirjoista (18 kpl) sekä palvelutilanteiden jälkeisistä kirjallisista asiakaspalautteista (11 kpl). Saadut aineistot litteroitiin. Kokonaisuudessaan Liikkuvaa palveluneuvontaa sai 35 asiakasta, joista 11 asiakasta antoi asiakaspalautteen. Kokeilun aikana kuitenkin kohdattiin useita senioreita, joiden kanssa keskusteltiin ja heitä kuultiin. Kuitenkin varsinaista palveluneuvontaa kyseenomaisille asiakkaille ei annettu.

Palveluneuvojen päiväkirjoista saatu aineisto on tarkoitus analysoida sisällönanalyysillä. Saatu aineisto teemoitellaan ja tulosten pohjalta luodaan johtopäätökset tutkimukselle. (Tuomi – Sarajärvi 2002: 93) Se on hyvä aineiston analysointi tapa silloin, kun ollaan ratkaisemassa jotain käytännöllistä ongelmaa (Eskola – Suoranta 2008:178). Päiväkirjojen kysymykset eivät nousseet suoraan analyysissä teemoiksi. Teemojen sisältä eroteltiin oleellinen tieto epäoleellisesta. Oleellista tietoa peilataan teorialähtöisesti ja pyritään löytämään tutkimuskysymykseen vastaus. (Kananen 2014: 112–113)

Palveluneuvojat kirjoittivat teemoitetun päiväkirjan jokaisen palveluneuvontahetken jälkeen. Päiväkirjassa palveluneuvojat kuvailivat aluetta ja sen mahdollisuuksia, uhkia, heikkouksia sekä vahvuuksia. Palveluneuvojat kirjoittivat palveluneuvontatilanteen kuluista sekä asiakkaiden reaktioista palveluneuvojaa kohtaan. Teemoina olivat: Kokiko palveluneuvoja palveluneuvonnan antavan asiakkaille vastetta? Millaista tietoa ja osaamista sai käyttää päivän aikana? Mietittäväksi vielä jäi, mitä palveluneuvoja olisi tehnyt toisin sekä vapaata tilaa ajatuksille palveluneuvonnasta.

Asiakaspalautteen aineisto on osittain kvantitatiivista. Toimintatutkimuksen luoteen mukaisesti tarkoituksena ei ole luoda yleistettävää tietoa, eikä asiakaspalautteen otanta ole riittävä yleistettävän tiedon luomiseen. Asiakaspalautteen tarkoitus on tukea päiväkirjoista saatua aineistoa sekä asiakaspalautteesta saatu aineisto antaa tietoa liikkuvan palveluneuvonnan järjestämisestä tulevaisuudesta. Tieto kerättiin lomakkeella, jonka asiakas täyttää palveluneuvontakohtaamisen jälkeen. Asiakas ympyröi sopivimman vaihtoehdon lomakkeesta. Lopuksi on jätetty avointa tilaa muuhun palautteeseen. Lomakkeessa tiedustellaan ensin taustatietoja, kuten asiakkaan sukupuoli, ikä sekä missä palvelupisteessä asiakas asioi. Tämän jälkeen asiakas arvioi arvoasteikolla 1–5 palvelupisteen löydettävyyttä sekä henkilökunnan ystävällisyyttä, ammattitaitoa ja lähestyttävyyttä. Lisäksi asiakas arvioi arvoasteikolla 1–5, saiko hän riittävästi tietoa ja apua kysymykseensä. Lopuksi kartoitetaan, mistä asiakas sai tietää palvelusta. Lomakkeessa on myös tilaa risuille ja ruusuille.

6 Tulokset

6.1 Puitteet onnistuneelle palveluneuvonnalle

Kaija Hänninen (2007) nostaa palveluohjausta käsittelevässä kirjallisuus katsauksessaan johtopäätöksissään yhteenvetona, että kokonaisuudessa palveluohjausmalli hyödyttää asiakasta millä tahansa sosiaali- tai terveydenhuollon sektorilla. Hän nostaa tärkeäksi erilaisten palveluohjaus menetelmien kokeilemisen ja niistä saadun vaikuttavuuden sekä tulosten saamisen. (Hänninen 2007: 47)

Palveluneuvontapistettä valittaessa olisi syytä selvittää alueen ikäjakaumaa ja tarjota palveluneuvontaa alueilla, joissa asuu paljon ikääntyneitä. Järkevää olisi myös selvittää, annetaanko alueella jo riittävää palveluneuvontaa, jotta ei tuoteta päällekkäistä palvelua. Olisi tärkeää, että palveluneuvontapiste sijoittuu alueella keskeiselle paikalle, jonne olisi helppo saapua julkisen kulkuvälineen avulla. Paikan tulisi olla lähellä muita palveluita, jolloin palveluneuvonta voidaan hoitaa esimerkiksi kauppareissun yhteydessä. Palveluneuvontapisteen ja sen sisäänkäynnin tulisi olla näkyvällä paikalla. Tällöin asiakkaan oli helpompi lähestyä palveluneuvojaa. Sen yhteydessä tulisi sijaita rauhallinen tila, johon voi vetäytyä keskustelemaan yksityisemmin, jos tilanne sen vaatii. Tilo-

jen tuli olla esteettömät, jotta niihin voi saapua apuvälineiden avulla, kuten pyörätuoli tai rollaattori. Osassa paikoista oli liian kova meteli, joka häiritsi palveluneuvonnan antoa. Myös liian hiljainen tila koettiin vaikeaksi, koska tällöin tilan muut käyttäjät kuulivat liian selkeästi palveluneuvontatilanteen. Haastetta palveluneuvontatilaisuuksiin toivat sääolosuhteet. Jos ulkona oli sateista tai kylmää, eivät seniorit olleet niin paljon liikkeellä. Tämä korostui erityisesti ulkotapahtumissa. Kaunis ilma taas houkutti seniorit liikkeelle.

Palveluneuvontapisteiden asiakaskäynnit vaihtelivat päivän, paikan ja ajan mukaan. Oli palveluneuvontapisteitä, joille saapui useita asiakkaita ja osalle palveluneuvontapisteistä ei saapunut yhtään asiakasta. Pääsääntöisesti asiakkaat saapuivat heti palveluneuvonnan alkaessa paikalle. Palveluneuvontapisteillä asiakasta lähestyi palveluneuvoja tai asiakas lähestyi palveluneuvojaa. Palveluneuvoja lähestyi asiakasta tiloissa, joihin asiakas saapui mahdollisesti paikalle muusta syystä kuin palveluneuvonnan tarpeesta. Julkisemmilla paikoilla sijaitsevat palveluneuvontapisteet kiinnostivat asiakkaita. Näitä olivat muun muassa kauppakeskuksen palveluneuvontapiste sekä Sitratorin palveluneuvontapiste. Esitteiden ja mainosten esillä olo oli hyvä keskustelun aloitus palveluneuvonnalle. Kauppakeskuksen statukseen kuuluu kaupankäynti, jonka vuoksi kaupakeskuksessa palveluneuvonnan saatettiin ajatella myyvän jotain palvelua tai tuotetta. Tällä oli vaikutusta palveluneuvontapisteen lähestyttävyyteen.

Oma-aloitteisesti palveluneuvontapisteille saapuneilla asiakkailla oli jokin ilmeinen tarve tai kysymys, jonka he toivat avoimesti esille. Kysymyksen ympäriltä kartoitettiin tilannetta laajemmin, ja palveluneuvoja esitti tarvittavia lisäkysymyksiä. Keskustelu ja kartoittamisen tekeminen olivat yleensä pidempikestoista ja 1,5 tunnin palveluneuvontatilanteen aikana voitiin vastaanottaa noin 2–3 asiakasta. Asiakkaat, jotka eivät varsinaisesti tulleet palveluneuvontaan, kohdattiin ja heidän kanssaan juteltiin. Asiakkaat juttelivat mielellään palveluneuvojan kanssa, vaikka heillä ei ollut tarvetta saada vastausta yksittäiseen ongelmaan tai kysymykseen. Tilanteissa kuitenkin kerrottiin palveluista, keskusteltiin asiakkaan kanssa sekä juteltiin mahdollisista tarpeista ja toiveista. Tässä tilanteessa kohtaaminen oli tärkeässä roolissa. Keskustelun yhteydessä asiakkaalle saattoi nousta omasta elämästä kysymyksiä, jotka olivat mietityttäneet arjessa. Osa asiakkaista ei ollut valmis keskustelemaan palveluneuvojan kanssa hänen lähestyessään asiakasta. Osalla asiakkaista oli saapuessaan ajatus, että Liikkuva palveluneuvonta senioreille olisi yleinen infotilaisuus. Kuitenkin he olivat iloisesti yllättyneitä

saadessaan henkilökohtaista palveluneuvontaa. Palveluneuvontapisteille saapui myös asiakkaita, jotka hakivat tietoa läheiselleen.

Yhden palveluneuvontatilanteen sopiva kesto oli noin 1,5 tuntia. Tarvittava palveluneuvonta pystyttiin antamaan määräajassa. Kuitenkin ongelmia tuotti, jos palveluneuvoja oli palveluneuvontapisteellä yksi ja palkalle saapuu asiakkaita kaksi tai kolmekin samalla kertaa. Tällöin osa asiakkaista saattoi joutua odottamaan palvelua kohtuuttoman kauan. Jonkinlainen ajanvarausjärjestelmä palveluneuvontaan voisi olla mahdollinen. Mahdollista olisi ollut myös henkilöstön määrän lisääminen neuvontapaikoille. Joissakin palveluneuvontapisteissä olikin välttämätöntä, että palveluneuvoja oli kaksi paikalla. Näitä olivat erityisesti julkisten paikkojen tilaisuudet, kuten ostoskeskukset, torit sekä muut tapahtumat.

Palveluneuvojat tunnistettiin palveluneuvontakyltistä, t-paidasta ja nimilapusta. Asiakkaan lähestymistä helpotti, jos palveluneuvoja erottui helposti ja palveluneuvontapiste oli merkitty hyvin. Asiakkaiden lähestymistä voitiin helpottaa muun muassa erilaisilla esitteillä, ohjaavilla tauluilla sekä omalla aktiivisuudella asiakasta kohtaan. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilussa oli mukana rekvisiittaa palvelun tunnistamiseksi ja asiakaspalautteen antajista noin puolet koki, että palveluneuvontapiste oli erittäin hyvin löydettävissä. Vastauksissa oli melko paljon hajontaa, joka johtui varmasti osaltaan siitä, että arvoasteikko oli tässä kysymyksessä toisinpäin kuin muissa kysymyksissä. Virallinen sosiaali- ja terveystieteiden henkilöstökortti loi luottamusta asiakkaisiin. Tiloissa ja palveluneuvontatilaisuuksissa oletettiin, että palveluneuvoja oli yksikön työntekijä. Kirjastossa asiakkaat ajattelivat, että palveluneuvoja oli kirjaston henkilökuntaa ja terveysasemalla terveysaseman henkilökuntaa.

Palveluneuvojille jäi hyvä tunnelma palveluneuvonnasta riippumatta asiakasmäärästä. Palveluneuvonnan anto koettiin mielenkiintoiseksi ja antoisaksi, varsinkin ammatillisesti haastavissa tilanteissa, joissa kysymys tai asia oli kovin monialainen. Palveluneuvojalla tulisi olla käytössään palveluneuvonnassa kannettava tietokone tai tabletti, jossa on Internet-yhteys. Asiakkaiden kysymysten laajuuden vuoksi oli mahdotonta kantaa mukana tarvittavaa määrää tietoa. Sähköisessä muodossa saavutettavalla tiedolla voidaan paremmin palvella asiakasta. Jos asiakkaalla on mahdollisuus käyttää Internetiä, voidaan samalla myös kertoa ja näyttää, mistä asiakas saa lisää tietoa asiasta.

Liikkuvaa palveluneuvontaa senioreille tulisi antaa lisäksi yksittäisinä kertoina. Palveluneuvoja voisi mennä erilaisiin tapahtumiin kertomaan yleisesti annettavista palveluista. Tällaisia tapahtumia olisivat muun muassa kaupunginosapäivät tai ostoskeskusten vuosijuhlat. Tilaisuudet lisäävät senioreiden tietämystä järjestettävistä palveluista. Palvelukeskuksissa annettavan palveluneuvonnan voidaan siis sanoa jakautuvan kahdenlaiseen muotoon. On palveluneuvontaa, jossa painottuu tiedotus, mutta on myös neuvonnallista palveluneuvontaa. Tiedon jakamisen tarkoituksena on antaa asiakkaalle tietoa, jota hän voi tarvita tällä hetkellä tai tulevaisuudessa, kun taas neuvonnallinen on paljon vuorovaikutuksellisempaa kuin pelkkä tiedonanto. Neuvonnassa voidaan ajatella, että aluksi kyse onkin asiakaskeskeisestä vuorovaikutuksesta, jossa tilanne rakentuu asiakkaan tarpeiden ehdolla. (Vänskä – Laitinen-Väänänen – Kettunen – Mäkelä 2011: 54.) Hanna Torppa pro gradu työssään haastatteli palveluohjausta saaneita ikääntyneitä. Haastatteluissa nousi esille, että vaikka haastateltaville ei juuri sillä hetkellä ollut tuen tarvetta, niin tiedon saantia pidettiin merkityksellisenä. Tietoa siitä, että apua on saatavilla, sitten kun sitä tarvitsee. (Torppa 2014: 64)

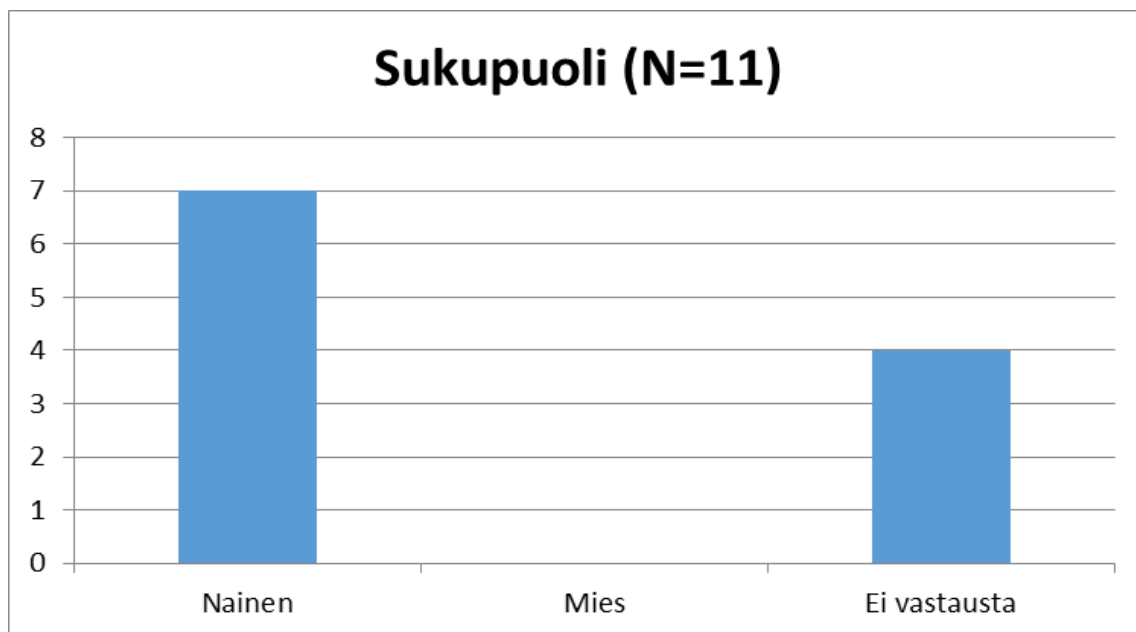
Yksi tapa järjestää palveluneuvontaa, on palveluneuvojan tilaus yksiköihin. Tällöin ei palveluneuvoja järjestäisi erillistä päivystystä. Asiakkaalla olisi mahdollisuus varata palveluneuvojalle aika johonkin toimipisteeseen, esimerkiksi terveysasemalle. Asiakkaat toivovat paikkaa, johon ikääntyessä ottaa yhteyttä, kun ongelmatilanteita ilmenee. Terveysasemille on mahdollista perustaa myös seniorineuvola, josta palveluneuvontaa järjestetään. Suoraa neuvontaa pyytäessä asiakas tekee palveluneuvojasta palveluntarjoajan, jolla on asiantuntijan rooli. (Onnismaa 2011: 23–25.)

Tulevaisuudessa järjestettäessä palveluneuvontaa mieltäisin uuden nimen palveluneuvonnalle. Liikkuva palveluneuvonta senioreille ei nimenä kuvannut annettavaa palvelua. Nimi oli liian tekninen ja ohjaa asiakkaita väärään suuntaan. Palveluneuvojana useasti kohtasi ajatuksen, että kyse on kulkuvälineellä liikkumisesta tai liikunnasta. Kun luodaan nimeä, sen tulee heti kertoa asiakkaalle, mistä on kyse. Liikkuva-sana alkuun oli oikeastaan turha ja johtaa asiakasta harhaan. Asiakas ei sinänsä ollut kiinnostunut siitä, että palveluneuvoja oli liikkunut paikalle. Parempia ja kuvaavampia nimiä palvelulle olisivat Palveluneuvonta senioreille, Seniori-info, Seniorineuvonta, Ikä-info, Ikäneuvonta, Palveluneuvonta ja niin edelleen. Nimessä tulee mieltä sen informatiivisuutta, ja sen tulee kuvata annettua palvelua mahdollisimman hyvin. Kun pysyvä nimi on löydet-

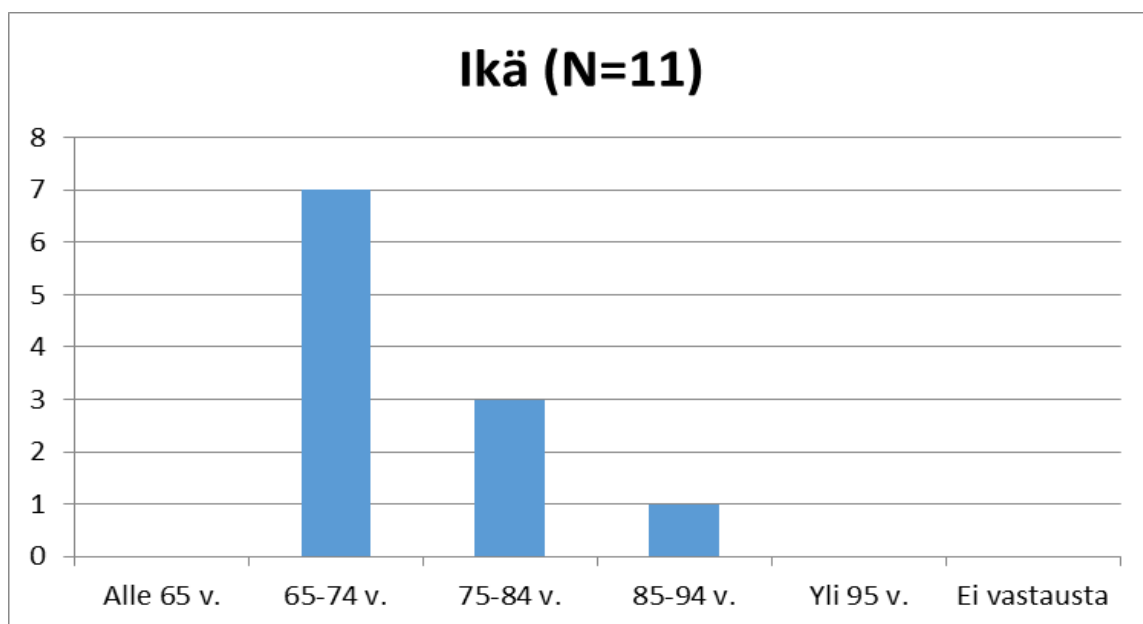
ty, on tärkeää säilyttää nimi mahdollisimman pitkään, jotta asiakkaat löytävät palvelun jatkossakin.

Senioreille mainonta on aina ollut haastavaa. Ikääntyessä tulee toimintakyvyn vajeita, jotka rajoittavat havainnoinnista saatua informaatiota. Näkökyky voi heikentyä, kuulo alentua ja liikkuminen vaikeutua, minkä vuoksi liikutaan pienemmällä alueella. Tämän vuoksi mainonnan tuli olla melko laajaa, monipuolista ja melko alueellista. Ongelmallista oli, että mainonnan järjestäminen maksaa. Tässäkään kokeilussa budjettia ei käytännössä ollut. Tämän vuoksi mainontaa tulisi järjestää melko pienin resurssein. Suurin osa asiakkaista oli saanut tiedon paperisesta A4-kokoisesta mainoksesta, joita oli jaettu ympäri lännen palvelualueutta. Vaikka tämä oli kaikista työläin mainonnan muoto, kyseenomaisessa kokeilussa se tuotti eniten tulosta.

Asiakaspalautteisiin vastanneista naisia oli seitsemän ja loput neljä eivät jättäneet vastausta sukupuolesta. Miehet eivät olleet joko halunneet jättää asiakaspalautetta tai heitä ei ollut palveluneuvontatilanteissa. Voidaan siis päätellä, että palveluneuvonnan tarpeessa tai palveluneuvontapalvelua kyseenomaisella konseptilla käyttivät mieluiten naiset. Palveluneuvonta kohdistui eläkeiän ylittäneisiin senioreihin. Palautteen antajista seitsemän oli 65–74-vuotiaita, kolme 75–84-vuotiaita ja yksi 85–94-vuotias. Palveluneuvonnan asiakkaat olivat melko nuoria senioreita. Iän karttuessa voi heikentyä toimintakyky, jonka vuoksi palveluun on haastavaa saapua tai vaihtoehtoisesti mainonnalla ei ole tavoitettu henkilöitä. On mahdollista, että iän karttuessa ollaan jo palveluiden piirissä, jolloin neuvonnalla ei ole niin suurta merkitystä. Tyypillisin palveluneuvontasiakas oli tämän kokeilun perusteella 65–74-vuotias nainen. Kaija Hänninen (2007) nostaa palveluohjaukseen liittyvässä kirjallisuuskatsauksessaan, että juuri eläkkeelle siirtyneet ikääntyvät kokivat hyötyvänsä palveluohjauksesta. Työryhmässä työskentelevien mukaan palveluohjaus edisti eläkeläisten terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämistä. Koettiin myös, että jos ikääntyvällä on paljon toimintakyvyn vajeita, tulisi laajempi kokonaisvaltaisempi arviointi tehdä ikääntyvän kotona. (Hänninen 2007: 45)



Kuvio 1. Palautteen jättäneiden Liikkuva palveluneuvonta senioreille –kokeiluun osallistuneiden sukupuolijakauma



Kuvio 2. Palautteen jättäneiden Liikkuva palveluneuvonta senioreille –kokeiluun osallistuneiden ikäjakauma

6.2 Laaja tietämys, tiedonhaun ekspertti ja verkostoitumisen taitaja

Palveluneuvojat saivat sosiaalialan ammattilaisina käyttää melko laajaa tietopohjaa palveluneuvontatilanteissa. Palveluneuvojalta vaaditaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ymmärrystä. Palveluneuvojalla tulee olla tietämystä sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiosta sekä palvelupoluista. Senioreille suunnattujen palveluiden sisällöt tulee hallita, kuten kotihoidon, ympärivuorokautisen palveluasumisen sekä palvelukeskusten palvelut. Tiedossa tulee olla myös muiden sektoreiden palvelut. Ymmärrys vapaaehtoistyöstä tulee olla laaja. Erityisen tärkeää palveluneuvojalle on tuntee juuri sen hetkisen palveluneuvontapisteen lähipalvelut. Palveluneuvojan tulee tuntee erilaiset tukimuodot sekä niiden hakuprosessit. Omaisten ja läheisten tukeminen on tärkeää, ja tietoa tulee pystyä tarjoamaan omaisille tarjottavista palveluista. Palveluneuvojien tulee olla tietoinen erikoistilanteista, joita ikääntyvät kohtaavat, ja kuinka niissä toimitaan. Erikoistilanne voi olla esimerkiksi putkiremontti. Liikkuminen alueella sekä liikkumisen eri muodot, kuten kuljetustuet, Kutsuplus-palvelu, lähilinjat ja muu julkinen liikkuminen on tärkeä tuntee. Annettaessa palveluneuvontaa tulee kiinnittää erityistä huomiota palveluihin, joihin pääsee yhden liikennevälineen avulla. Tärkeää on siis etukäteen kartoittaa, mitä liikennevälineitä alueella liikkuu, mihin niillä pääsee sekä millaisia palveluita reitin varrella on.

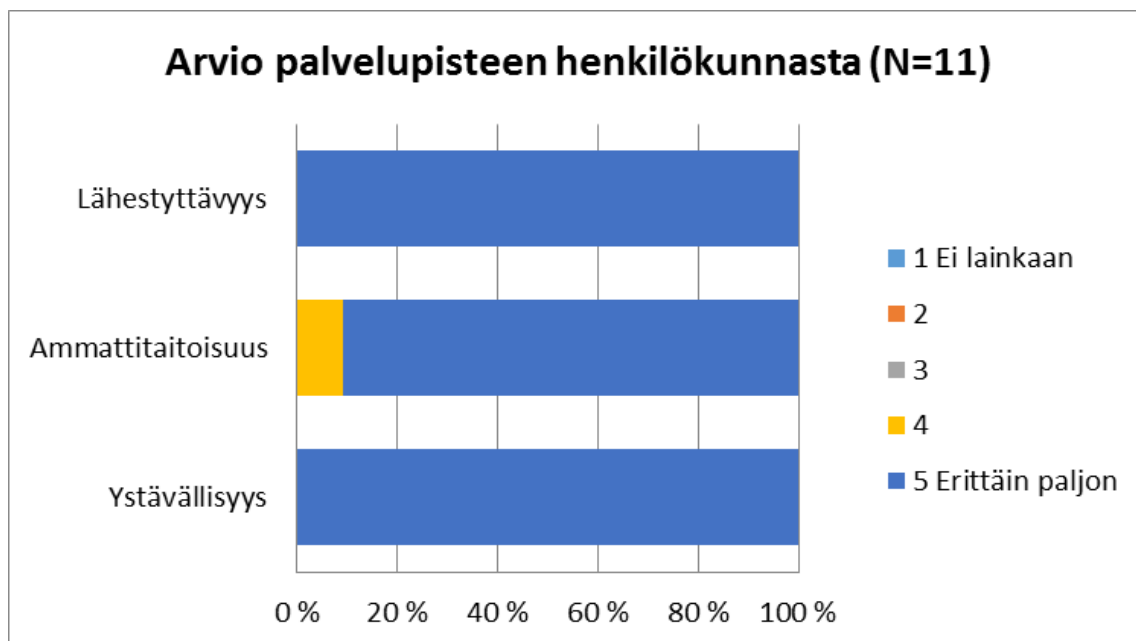
Tiedon määrä on laaja ja moninainen. Globaalissa maailmassa tieto muuttuu nopeasti. Tiedon laajuuden vuoksi palveluneuvojan on mahdotonta hallita ajantasaisesti tarvittavaa tietoa. Tämän vuoksi on tärkeää, että palveluneuvojalla on käytössään kannettava tietokone tai tabletti Internet-yhteydellä. Palveluneuvojalta vaaditaan hyviä tiedonhaku-taitoja, ja edellytyksenä oikeaan tiedonsaantiin on Internet-sivujen ajantasaisuus.

Palveluneuvojalta vaaditaan laajaa osaamista sekä tietoa. Osaamisalueita ovat muun muassa gerontologia, hyvät kohtaamistaidot ja kyky arvioida asiakkaan tilannetta suhteessa tarjottaviin palveluihin. Luotettavan kuvan antaminen on tärkeä ominaisuus palveluneuvojalla, varsinkin kun asiakkaan luottamus tulee saavuttaa hyvin lyhyessä ajassa. Lisäksi puitteilla voimme vaikuttaa luottamuksen tuntuun. Ostoskeskuksissa sekä julkisissa tiloissa palveluneuvonta on informatiivisempaa. Paikat, kuten terveysasema, luovat asiakkaissa tuntua, että arkaluontoisempia asioita voidaan hoitaa. Ympäristö antaa asiakkaalle luottamuksen tuntua. Palveluneuvojalta vaaditaan sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutusta sekä perehtymistä palveluneuvontatyöhön.

Verkostoituminen nähtiin tärkeänä osana palveluneuvontaa. Sen avulla voitiin jakaa ajantasaista tietoa muun muassa eri sektoreiden välillä. Palveluista tiedottaminen senioreille on haastavaa. Tiedon jakamiseen pohjautuvan verkoston rajat on vaikea vetää. Verkosto muotoutuu aina tarpeen ja tavoitteen mukaisesti, ja yksi verkosto voi olla olemassa pitkään tai lyhyen ajan. Toimivassa tietoverkostossa on hyvä, että sama palveluneuvoja toimii verkostossa mahdollisimman pitkään.

Palveluneuvojalta vaadittiin markkinointiasennetta. Tuli olla taitoa kertoa palveluista ymmärrettävästi. Palveluneuvojalla tuli olla taitoa kertoa palveluista monipuolisesti niitä tarvitseville. Asiakkaan voi olla vaikea lähestyä esimerkiksi palvelukeskuksen palveluita, joten palveluneuvojan tuli rohkaista asiakasta tarvittaessa. Palveluneuvojat kokivat, että tekemällä palveluneuvontaa ja jalkautumalla alueelle, kehittyvät myös jalkautumisen taidot.

Asiakkaat arvioivat myös palveluneuvojia. Arvioon saattoi vaikuttaa positiivisesti se, että palautetta kysyvä henkilö oli myös arvion kohteena. Tällöin voi olla vaikea tuottaa todenmukaista palautetta. Asiakkailta kysyttiin palvelupisteen henkilökunnasta eli palveluneuvojista palautetta. Kaikki yksitoista vastaajaa arvioivat palveluneuvojat. Pääsääntöisesti palveluneuvojat koettiin erittäin helposti lähestyttäväksi, erittäin ammattitaitoisiksi sekä erittäin ystävällisiksi. Kaikki yksitoista vastaajaa arvioi, että palveluneuvoja oli erittäin helposti lähestyttävä ja erittäin ystävällinen. Kymmenen vastaajista arvioi, että palveluneuvoja oli erittäin ammattitaitoinen.



Kuvio 3. Palautteen jättäneiden Liikkuva palveluneuvonta senioreille –kokeiluun osallistuneiden arvio palvelupisteen henkilökunnasta

6.3 Kuuntele, kohtaa ja tue askeleissa

Erityisryhmien palveluohjauksessa sekä palveluneuvonnassa on tärkeää palveluohjauksen sisältö ja toimivuus. Hyvällä kohtaamisella on asiakkaalle voimauttava merkitys. (Hänninen 2007: 44–45) Kun asiakkaat saapuivat palveluneuvontapisteelle kysymyksen kanssa, voitiin usein kysymykseen antaa suoraan vastaus tai neuvoa kuinka asian kanssa tulisi toimia. Kaikkiin kysymyksiin ei kuitenkaan paikan päällä pystytty vastaamaan. Jos asiakkaalle sopi, tuen antamista jatkettiin palveluneuvontatilaisuuden jälkeen palvelukeskuksesta käsin. Osassa tilanteista asiakkaalla oli jo vastaus kysymykseen. Vaikka uutta tietoa ei tällöin voitu antaa, voitiin asiakasta kuitenkin tukea tilanteessa. Palveluneuvoja vahvisti asiakkaan jo olemassa olevaa tietoa tukien asiakasta aktiivisena toimijana.

Osaan palveluneuvontatilaisuuksissa ei saapunut asiakkaita paikalle ja tällöin ei päästy antamaan palveluneuvontaa ollenkaan. Osa palveluneuvonnoista oli informatiivisia, jolloin kerrottiin yleisesti palveluista, antamatta vastetta yksittäiseen tilanteeseen. Näin tehtiin palveluja näkyvämmäksi ja samalla myös asiakaskohtaaminen jäi lyhemmäksi. Tällaisia paikkoja olivat muun muassa tori ja kauppakeskus. Kuitenkin myös kauppa-

keskuksissa ja toreilla asiakkaat lähestyivät yksittäisten kysymysten kanssa ja asiakkaalle annettiin palveluneuvontaa, joka pohjautui laajempaan arvioon. Informaation antaminen ja tiedon lisääminen asiakkaille on myös tärkeää, jotta ikääntyvillä on mahdollisuus suunnitella omaa selviytymistään ennen kuin palvelujen tarve on ajankohtainen (Alatalo – Ilvesluoto – Joonas – Koistinaho – Kortelainen - Penttilä-Sirkka – Vääräniemi 2014: 111)

Kun asiakkaat saapuivat yksilöllisten tilanteiden kanssa palveluneuvontaan, palveluneuvojat kantoivat vahvasti Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston viestiä ”Tulit oikeaan paikkaan, miten vain auttaa?”. Jokainen asiakas tuli kuulluksi ja kohdatuksi. On tärkeää, että palveluneuvojat eivät vain kuulleet asiakasta, vaan palveluneuvojat olivat läsnä fyysisesti, psyykkisesti, sosiaalisesti ja emotionaalisesti (Trevithick 2005: 123). Hanna Torppa omassa Pro gradu-työssään haastatteli ikääntyneitä palveluohjausta saaneita asiakkaita. Haastatteluissa asiakkailta nousi esille, kuinka tärkeää palveluohjaustilanteissa on kuulluksi tuleminen. (Torppa 2014: 59) Liikkuva palveluneuvonta senioreille kokeilun palveluneuvojat kokivat, että asiakkaan kuuntelu kentällä antoi asiakkaille mahdollisuuden kertoa toiveistaan. Palveluneuvojan on tärkeää viedä nämä toiveet eteenpäin, jolloin asiakas pystyy vaikuttamaan toimintaan. Kuulluksi tulemisen tärkeyden ja tiedon viemisen eteenpäin nosti pro gradu-työssään esille myös Maria Rysti. Hänen toimintatutkimuksessaan palveluohjausta annettiin kotihoidon asiakkaille. Palveluohjausta antavat työntekijät veivät asiakkaalta noussutta tietoa kotihoitolle. (Rysti 2003: 29) Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun aikana asiakastoiveena nousi palveluiden lisääminen niille alueille, joilla niitä oli vähän. Palveluneuvojat kertoivat, että asiakkaat kokivat mukavaksi, kun sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunta jalkautuu ja oli näkyvillä.

Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilu ei pystynyt vastaamaan Helsingin kaupungin tavoitteeseen, jonka mukaan kaikki palvelut saataisiin yhdestä pisteestä. Palveluneuvonta ei myöskään pystynyt ohjaamaan asiakasta vain yhdelle toimijalle. Palveluneuvoja pystyi kuitenkin tukemaan asiakasta koko prosessin ajan, kun hän kävi eri toimijoiden luona. Palveluneuvoja ohjeisti asiakasta, kuinka toimia prosessin eri vaiheissa ja kuinka asiakkaan tuli varautua tilanteisiin sekä mitä tapahtuu seuraavaksi. Palveluneuvojan tuen avulla voitiin luoda asiakkaalle yksilöllinen palvelupolku ja helpottaa sirpaleisessa palveluverkossa toimimista, niin että hän löytää oikeiden palveluiden luok-

se. Palveluneuvonta tukee yhteiskunnan järjestelmiä niissä tilanteissa, kun ne eivät toimi tarkoituksen mukaisesti (Hänninen 2007: 47).

Asiakkaat ja työntekijät kokivat, että asiakkaat saivat palveluneuvonnasta vasteen kysymykseensä tai palveluntarpeeseensa. Tämä antaa asiakkaalle välineitä selviytyä arjessa ja samalla tukee kotona asumista. Varhaisessa vaiheessa annetun tuen avulla autetaan senioria käyttämään voimavarojaan elämänlaadun parantamiseen (Haatainen – Huovinen – Myllärinen – Varhila 2013: 25).

Asiakkaat arvioivat palveluneuvojia, ja kaikki yksitoista vastanneista arvioivat palveluneuvojat erittäin ystävällisiksi, helposti lähestyttäviksi ja ammattitaitoisiksi. Kaikki palautteenantajat myös vastasivat kysymykseen siitä, saivatko he vastetta saadusta palvelusta. Yhdestätoista vastanneesta yhdeksän koki saaneensa erittäin hyvän vasteen. Palveluneuvojat kokivat pääsääntöisesti myös itse, että hoitivat jokaisen asiakkaan loppuun asti asiakkaan tilanteen vaatimalla ammattitaidolla. Maria Rysti nosti pro gradu-työssään esille, että kotihoidon asiakkaille annetulla palveluohjauksella oli palveluohjaajien mielestä ollut asiakkaille hyötyä (Rysti 2003: 29).

6.4 Palveluneuvojien esille nostamaa

Palveluneuvojat nostivat päiväkirjoissaan suoraan kehittämisen kohteita palveluneuvonnalle. Palveluneuvojat kokivat, että etukäteismainontaa tulisi kehittää ja lisätä entisestään. Palveluneuvontapisteillä tulisi panostaa näkyvyyteen. Näkyvyyttä voisi lisätä julisteilla, polkupyörällä ja esitteiden esille laitolla. Esitteissä tulisi aina panostaa aluekohtaisuuteen. Mainonnassa tulisi miettiä, mitä mainostetaan. Jos palveluneuvonta on jonkun muun palvelun tai tilaisuuden yhteydessä, millä suhteella mainostetaan palveluneuvontaa ja millä suhteella tilaisuutta tai palvelua.

Palveluneuvontaa järjestettäessä oli hyvä, että se oli jonkin tapahtuman yhteydessä. Tällöin asiakkaat saapuivat tilaisuuteen muustakin syystä. Tietoa ja tukea voitiin antaa myös satunnaisasiakkaille. Asiakkaan oli helpompi lähestyä palveluneuvontapistettä, kun tilaisuudessa oli toinenkin syy liikkua kuin vain palveluneuvonta. Isommassa tilaisuudessa asiakkaalla oli lupa ihmetellä ja kierrellä. Palveluneuvojat kokivat, että olisivat voineet rohkeammin lähestyä asiakkaita, jotka eivät saavu juttusille. Palveluneuvonta-

pisteestä riippuen esitteiden menekki vaihteli. Jos palveluneuvontapiste oli tori tai kauppakeskus, esitteitä meni paljon. Esitteitä jaettiin myös satunnaisille kävijöille.

Palveluneuvonnan organisointiin oli hyvä käyttää aikaa. Muutamilla kerroilla palveluneuvoja saapui tilanteeseen viime hetkellä, jolloin tilan valmistelulle ei jäänyt juurikaan aikaa. Tällöin asiakkaat joutuivat saapumaan keskeneräiseen tilanteeseen. Tila tuli miettiä niin, että jos paikalla oli kaksi palveluneuvojaa ja samaan aikaan saapuu kaksi asiakasta, molemmille täytyi voida tarjota palveluneuvontaa samaan aikaan.

Palveluneuvojat kokivat, että tabletti tai kannettava tietokone on ehdottoman tärkeä työväline. Ilman sitä palveluneuvonta jää pinnalliseksi. Tällöin voidaan ainoastaan antaa puhelinnumero, josta voi kysyä asiasta lisää eli kierrätetään asiakasta palvelupisteillä. Tabletti on helpompi kuljettaa, ja lisäksi sillä palveluneuvoja ohjaa senioreita omatoimiseen tiedonhakuun internetistä.

Palveluneuvojien yhden ehdotuksen mukaan liikkuva palveluneuvonta voisi saapua paikalle yksittäiseen pisteeseen aina tilaamalla. Tällöin asiakas voisi varata neuvojalle ajan esimerkiksi terveyskeskukseen. Palveluneuvontapisteissä olisi hyvä olla aina mahdollisuus päästä yksityisempään tilaan keskustelemaan palveluneuvojan kanssa, jos kysymys tai asia niin vaatii. Palveluneuvonta-aika koettiin kuitenkin sopivaksi. Esille nostettiin, ettei palveluneuvontaa kannata järjestää paikassa, jossa sitä saa jo muuna aikana, kuten palvelutalo.

6.5 Vahva verkosto

Verkostoituminen ja verkostotyöskentely ovat sosiaali- ja terveyspalveluissa yhä yleisempiä. Verkostoa yhdistää jokin asia, tavoite tai kohde. Verkostot voivat sisältää eri ammattiryhmien edustajia ja toimia eri organisaatioissa tai eri sektoreiden välillä. Usein kyseessä on prosessi tai eri palveluiden muodostama kokonaisuus. Yksittäinen työntekijä voi kuulua useaan eri verkostoon sekä olla yhdistävä tekijä verkostojen välillä tai luotaessa uusia verkostoja. Verkostot uudistuvat nopeastikin, ja se tulee ottaa huomioon niiden hallinnassa. (Rissanen – Lammintakanen 2011: 130–131.) Kokeilussa nousi esille, että palveluneuvontatilanteet olivat hyvä paikka verkostoitua muiden toimijoiden kanssa. Neuvontatilanteissa tapaa alueen toimijoita, jolloin uusien yhteistyösopimusten solmiminen helpottuu. Verkostoitumista tapahtui myös ennen palveluneuvontakokeilun

aloittamista ja sen jälkeen erinäisien yhteydenottojen pohjalta. Verkostoitumista tapahtui muun muassa seuraavien tahojen kanssa: kirjasto, terveysasema, järjestöt, seurakunta ja muut kaupungin virastot.

Verkosto-käsitettä käytetään usein kuvaamaan ihmisten tai organisaatioiden välisiä suhteita. Toiminnallisen verkoston syntyminen perustuu organisaation ja yhteisön osaamiseen, asemaan ja sijaintiin. Ympäristön tulee hyväksyä verkosto ja antaa sille mahdollisuus toimia. Verkostoitumista pyritään usein luomaan, jotta saataisiin monipuolisempia palveluita ja sillä voidaan pyrkiä taloudelliseen tehokkuuteen. Niiden avulla voidaan myös hallita niukkoja voimavaroja, hankkia valtaa ja saavuttaa haluttuja etuja. (Rissanen – Lamintakanen 2011: 131–132.) Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilussa verkostoituminen ja yhteydenotot liittyivät myös siihen, että eri palveluntuottajat halusivat kertoa palveluneuvojille omasta palvelustaan, jolloin palveluneuvojat voivat viedä tietoa eteenpäin.

Kiinteä osa neuvontaa on verkostoituminen ja moniammatillinen yhteistyö (Onnismäki 2011: 116). Aikaisemmin jo nostin esille, että palveluneuvoja tarvitsee vahvaa verkostoa säilyttääkseen ajantasaisen tiedon, jolloin hän osaa palveluneuvoa asiakasta. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilu vahvisti alueen yhteistyötä sekä lisäsi tietoa alueen palveluista. Olemassa oleva aluetyö sai lisää väyliä yhteydenpitoon. Kokeilu synnytti uusia verkostoja sekä hankkeita.

Verkostot voivat olla tietoisesti rakennettuja tai vapaasti kehittyviä. Lisäksi ne voidaan jaotella ihmisten välisiksi sosiaalisiksi verkostoiksi ja organisaatioiden välisiksi yhteistyöverkostoiksi. (Järvensivu – Nykänen – Rajala 2010: 11.) Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilu loi ympärilleen organisaatioiden välistä orgaanisesti kehittyvää verkostoa, jolla ei ollut selkeitä verkstorajoja. Verkostoitumista tapahtui myös liikkuva palveluneuvonta seniori -kokeilun ulkopuolella. Yhteinen tavoite asiakkaan hyväksi toi yhteen eri toimijoita. Yhteydenotot aloittivat uusia kehittämishankkeita, luoden uusia verkostoja. Osa uusista verkostoista linkittyi myös vanhoihin verkostoihin.

Verkostot perustuvat luottamukseen toimijoiden välillä sekä toimintaan sitoutumiseen. Toimijat eivät sitoudu yhteistyöhön määräajaksi, vaan yhteistyötä määritellään koajan uudestaan. Yhteistyö voi päättyä ja alkaa melko nopeastikin. Verkostojen vahvuudet ovat joustavuus sekä nopea muuntautumiskyky. (Järvensivu – Nykänen – Raja-

la 2010: 6.) Verkostoissa voi olla hyvin erilaisia tavoitteita sekä päämääriä ja ristikkäisiä pyrkimyksiä. Erilaiset tavoitteet voivat kuitenkin yhdistyä yhteiseksi toiminnaksi. Jos tavoitteet ovat eri verkostojen osilla erilaiset, luo se verkostoon jännitettä. Tämä tulee käyttäjä verkostoissa voimavarana. Verkostojen on tärkeää tuntea niiden jäsenten tavoitteet ja toimintatavat, asiakkaat sekä rajapinnat, joissa asiakkaat sekä toiminnot kohtaavat. (Rissanen – Lammintakanen: 134–139.) Verkostojen tavoitteena on lisätä yhdentymistä, kuitenkin niin, että monimuotoisuus säilyy. Verkoston tulee toimia yhteistyössä yhteisöllisesti sekä avoimesti.

Verkostoitunut kehittämisprosessi alkaa verkoston kokoamisesta, eikä liikkeelle koskaan lähdetä valmiin ratkaisun kanssa. Ratkaisu on löydettävä yhteistyöllä ja monesta näkökulmasta katsoen. (Järvensivu – Nykänen – Rajala 2010: 8.) Yksi syy verkostojen muodostumiseen on se, että harvemmin enää pystymme ratkaisemaan asioita yhden asiantuntijaryhmän osaamisella tai vain yhdessä organisaatiossa. Hyvinvoinnin edistäminen on monipuolinen tehtävä, ja kuntalaisen hyvinvointia edistää se, että kaikki sektorit toimivat saman tavoitteen mukaisesti. (Rissanen – Lammintakanen 2011: 142.)

Koko palveluneuvonta on mahdollista järjestää verkostotyönä. Eri sektorit voivat yhteistyönä toteuttaa palveluneuvontaa. Verkoston tarkoitus on yhdistää palveluneuvonta vastaamaan asiakkaan tarpeeseen. Tämän myös nostaa esille Aino Rantanen opinnäytetyössään, jossa haastateltiin vanhuspalveluiden palveluohjaajia palveluohjauksesta sekä palvelusetelistä (Rantanen 2011: 48).

Puitteet onnistuneelle palveluneuvonnalle	Laajan tiedon omaava palveluneuvoja	Osaava palveluneuvoja	Vahva verkosto
<ul style="list-style-type: none"> • Tilan esteettömyys • Alueen tarve • Palvelupisteen näkyvyys • Tabletti internet yhteydellä • Kuvaava nimi palvelulle • Palveluneuvonta ajanvarauksella • Ammattitaitoinen palveluneuvoja 	<ul style="list-style-type: none"> • Ymmärrys sosiaali- ja terveyspalveluiden toiminnasta, rakenteesta sekä palvelupoluista • Tietoa eri sektoreiden palveluista • Hallita tukimuodot ja hakuprosessit • Tietoa läheisille suunnatuista palveluista 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerontologista osaamista • Kohtaamistaidot • Kyky tehdä arvio lyhyessä ajassa • Tiedon hakutaidot • "Tulit oikeaan paikkaan, miten vain auttaa?" 	<ul style="list-style-type: none"> • Kokeilu synnytti verkoston • Yhteistyö lisääntyy • Tiedonkulku paranee • Palvelupolut sujuvammaksi • Yhteistyö lisääntyy • Syntyy uusia hankkeita

Kuva 7. Koontia tuloksista

7 Johtopäätökset

Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun taustalla oli tarve tarjota palvelukeskuksen tuottamaa palveluneuvontaa lännen palvelualueen osiin, joissa sitä ei tällä hetkellä järjestetä. Lännen palvelualueen palveluneuvontakartoituksen jälkeen kävi ilmi, että palvelukeskuksen tarjoamaa palveluneuvontaa ei alueen pohjoisosassa tarjota. Liikkuvalla palveluneuvonnalla voidaan tavoittaa asiakkaita, jotka eivät tiedä olemassa olevista palveluista, ja tukea asiakkaita, joilla ei ole mahdollisuutta muuhun olemassa olevaan tukeen. Sosiaalihuoltolaissa (6§) korostetaan, että kuntien tulee järjestää ohjausta ja neuvontaa, joka on asukkaiden saatavissa (L1301/2014, 6§). Liikkuvalla palveluneuvonnalla senioreille voidaan parantaa neuvonnan ja ohjauksen saatavuutta ikääntyvien keskuudessa. Menetelmän avulla voidaan tehdä etsivää työtä sekä kuulla asiakkaita ja heidän toiveitaan. Seniorit saivat matalan kynnyksen väylän keskustella ammattilaisen kanssa elämästään. Palveluneuvojat kulkivat asiakkaan rinnalla tukien eri prosessien vaiheissa. Jokainen asiakas kohdattiin ja heidän tarpeisiinsa pystyttiin vastaamaan.

Heinäkuun ensimmäisenä päivänä vuonna 2013 voimaan tulleeseen vanhuspalvelulakiin (1§) on kirjattu, että lain tarkoituksena on muun muassa ”parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeittensa mukaisesti ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää” (L980/2012, 1§). Liikkuvan palveluneuvonnan tarkoitus vastata tarpeeseen ja antaa ohjausta palveluiden piiriin riittävän ajoissa.

Helsingin kaupungin strategiaohjelmassa vuosille 2013–2016 on kirjattu, että toimeenpannaan palvelualuemalli sekä lisätään ikääntyvien kotona asumista. Lisäksi kotipalveluita vahvistetaan. (Strategiaohjelma 2013–2016 2013.) Sosiaali- ja terveysvirasto nostaa strategiassaan esille muun muassa palveluiden saatavuuden parantamisen sekä palvelukulttuurin muutoksen (Simoila 2013). Liikkuvalla palveluneuvonnalla voidaan vastata näihin tavoitteisiin ja omalta osaltaan antaa tukea kotona asumiseen sekä parantaa palveluiden saatavuutta. Liikkuvan palveluneuvonnan avulla voitiin tavoittaa senioreita, jotka muuten eivät toimintakyvyn vajeen vuoksi voineet saapua jo olemassa oleviin neuvontapisteisiin muun muassa pitkän matkan vuoksi. Tämä lisää palveluiden

saannin tasapuolisuutta, eivätkä mahdolliset toimintakyvyn vajeet ole esteenä tarvittavien palveluiden saavuttamiselle. Painotettaessa palveluita kotiin on pystyttävä vastaamaan uudenlaiseen palvelun tarpeeseen. Liikkuva palveluneuvonta senioreille ei kuitenkaan tavoittanut senioreita, joilla ei ollut mahdollisuutta poistua kotoaan tai joiden liikkumismahdollisuudet kodin ulkopuolella ovat vähäiset. Liikkuvalla palveluneuvonnalla ei voitu ratkaista ongelmaa asiakkaiden kanssa, jotka eivät lähestyneet palvelua. Tulevaisuudessa tulee kehittää etsivää työtä. Kuinka tavoittaa ne asiakkaat, joilla olisi tarvetta palveluihin, mutta ei ole mahdollisuutta hakeutua niihin. Palvelun käyttäminen pohjautuu vapaaehtoisuuteen ja vaatii asiakkaalta mahdollisuutta lähestyä palvelua.

Vanhuspalvelulakiin (12§) on kirjattu, että kunnan on järjestettävä ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevia neuvontapalveluja. Vanhuspalvelulaissa (14§) vielä korostetaan, että tulevaisuudessa palvelut ikääntyville tullaan järjestämään kotona, mikä tarkoittaa sitä, että kuntien tulee kehittää palveluita iäkkäille kotona selviytymisen tueksi. Siinä todetaan, että ”Kunnan on toteutettava iäkkään henkilön pitkäaikainen hoito ja huolenpito ensisijaisesti hänen yksityiskohtiinsa tai muuhun kodinomaiseen asuinpaikkaansa järjestettävillä sosiaali- ja terveyspalveluilla, jotka sovitetaan sisällöltään ja määrältään vastaamaan iäkkään henkilön kulloisiakin palveluntarpeita.” (L980/2012, 12–14§) Palveluiden painopisteen siirtyessä kotiin voidaan kotona asumista tukea liikkuvan palveluneuvonnan avulla. Asiakkaita on mahdollisuus ohjata oikeiden palveluiden piiriin oikeaan aikaan. Asiakkaan kotona asumista voidaan tukea liikkuvasta palveluneuvonnasta annettavan tuen ja neuvojen avulla.

Kokeilun tavoitteena oli tukea iäkkäitä kotona asumisessa, ohjata asiakasta sirpaleisessa palveluverkostossa sekä lisätä asiakkaan tietämystä järjestettävistä palveluista. Liikkuvalla palveluneuvonnalla voitiin tukea asiakkaan kotona asumista, ja palveluneuvoja antoi asiakkaalle tietoa ja tukea elämisen eri alueilla, niin että kotona asuminen mahdollistui jatkossakin. Liikkuvalla palveluneuvonnalle ei voitu ratkaista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden monimuotoisuutta eikä sitä, että asiakas saisi palvelut yhdestä paikasta. Palveluneuvoja pystyi kuitenkin ohjaamaan asiakasta niin, ettei turhia käyntejä tarvinnut tehdä. Asiakas sai palveluneuvojan tuella asioitua asiansa mahdollisimman yksinkertaisesti ja yhdellä kertaa. Erityisesti julkisilla palveluneuvontapisteillä, kuten toreilla ja kauppakeskuksissa, kohdattiin paljon asiakkaita ja pystyttiin viemään tietoa palveluista suurille joukoille. Tietoa jaettiin yleisellä tasolla, mutta myös

kohdennetusti asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Niin kuin Hanna Torppa pro gradu-työssään nosti esille, että tiedon saantia pidettiin merkityksellisenä, myös tietoa siitä, että apua on saatavilla, silloin kuin sitä tarvitsee. Hanna Torppa haastatteli pro gradu-työssään palveluohjausta saaneita ikääntyneitä. (Torppa 2014: 64)

Sosiaalihuoltolaissa (6§) nostetaan esille, että neuvontaa ja ohjausta annettaessa tulee tehdä yhteistyötä perusterveydenhuollon sekä muiden toimijoiden kanssa (L1301/2014 6§). Lännen palvelualueella verkostoituminen oli vahvuus. Heti kokeilun alkumetreiltä sosiaali- ja terveydenhuollon muut toimijat tukivat kokeilua. Lännen palvelualueella 2014 toteutettu hanke Tukevasti kotona toimi yhteistyössä kokeilussa alusta alkaen. Kun liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilusta lännen palvelualueella aloitettiin puhumaan jo aikaisessa vaiheessa, kasvatti se yhteistyötä jo suunnittelun aikana. Tukevasti kotona –hanke linkitti liikkuvan palveluneuvonnan senioreille Munkkiniemen terveysasemaan, josta tuli myöhemmin yksi palveluneuvontapisteistä. Lisäksi Tukevasti kotona -hankkeen ensipuhelu-lomakkeen pohjalta pystyimme luomaan raameja myös omalle työllemme. Sosiaali- ja lähityö on tukenut asiakkaiden ohjauksessa palveluun, ja kun kokeiluun otettiin mukaan eri toimijoita, kuten terveysasema, seurakunta ja yksityiset palvelujentuottajat, pystyimme linkittämään palveluun ohjausta melko laajalle asiakaskunnalle. Liikkuva palveluneuvonta nähtiin mahdollisuutena viedä laajaa tietoutta asiakasrajapintaan.

Sosiaali- ja terveysviraston yhdistyttyä yhdeksi suureksi virastoksi 1.1.2013 on lännen palvelualueella voitu lisätä yhteistyötä ja tiedonsiirtoa Liikkuva palveluneuvonta senioreille -palvelun avulla. Tiedon siirtyminen ei ole ollut järjestelmällistä vaan hankkeen tarpeisiin pohjautuvaa. Uudenlaisen yhteydenpidon avulla on voitu luoda uusia hankkeita, joiden avulla voidaan tulevaisuudessa parantaa palveluita. Sosiaali- ja terveysviraston lisäksi liikkuvan palveluneuvonnan ympärille kokoontuvaan yhteistyöverkostoon voidaan linkittää muitakin toimijoita eri sektoreilta. Hanna Torppa on tuottanut pro gradu työn, jossa haastatellaan palveluohjausta saaneita ikääntyneitä. Hän toteaa johtopäätöksissään, että yhteistyön ja monialaisen ymmärryksen kehittäminen alueen toimijoiden kesken on tärkeää. Toimijoiden välillä tulisi jakaa tietoa, osaamista sekä ymmärrystä annettavista palveluista. Parempi ymmärrys ja laajempi tietous vahvistaa ohjausta. Kun toimijat tuntevat toisensa ja toistensa toiminnan on helpompi tehdä yhteistyötä

asiakkaan parhaaksi, toteaa Hanna Torppa työnsä johtopäätöksissä. (Torppa 2014: 71) Sama asia nousi myös esille Liikkuva palveluneuvonta senioreille kokeilun aikana.

Ikääntyneet ovat haasteellinen ryhmä mainonnan suhteen. Useat toimijat painivat saman ongelman kanssa ikääntyneiden kentällä. Etsivä työ on haastavaa. Ikääntyneitä on vaikea saavuttaa mainonnalla ja on haastavaa tavoittaa juuri ikääntyneitä palvelun tarvitsijoita. Olemme tietosukupolvea, ja ympäristömme pursuaa saatavilla olevaa tietoutta. Ikääntyneiden kanssa tilanne on haastavampi. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilua mainostettiin laajasti alueella. Helsinki-info-lehdessä julkaistu artikkeli toi yhteydenottoja myös muualta kaupungista. Sähköpostitse suoritettujen yhteydenotot olivat joko palveluneuvonnallisia tai eri toimijoiden kiinnostuneisuutta tehdä yhteistyötä projektin puitteissa. Kiinnostuneita olivat esimerkiksi kulttuurivirasto ja Helsingin seudun liikenne. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilusta syntyi myös uusia hankkeita kaupungin laajuisesti. Vuonna 2015 julkaistavassa Stadin ikäohjelmassa Helsingin seudun liikenteen kanssa tuotettavassa projektissa Ikääntyvien liikkumisen parantamiseksi yhteistyö linkittyi Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun kautta palvelukeskuksiin. Liikkuva palveluneuvonta senioreille luo valtavan mahdollisuuden tiedon ja palveluiden verkostoitumiseen. Se luo väylän vertikaaliseen johtamiseen ja tuo lisää syvyyttä tyypillisen hierarkkisen johtamisen rinnalle.

Palveluneuvonnan antamiseen liittyvä asiakkaan palautelomake sisälsi liikaa palveluneuvojan arviointia. Enemmän olisi tullut tiedustella palvelun toimivuutta. Asiakkaiden oli vaikea antaa palautetta saadusta palvelusta. Palvelu oli usein lyhytkestoista, ja aihe saattoi olla arkaluontoinen, minkä vuoksi palautetta oli vaikea antaa. Asiakaspalautteiden määrä oli pieni, minkä vuoksi yleistettävää tietoa ei voida aineiston perusteella tuottaa. Se ei tosin ollut tavoitteenakaan tutkimusta tehtäessä.

Liikkuvan palveluneuvonnan pohjalla toimii lännen alueen palvelukeskuksissa avattu palveluneuvontamalli sekä liikkuvien palveluiden menetelmä. Liikkuva palveluneuvonta -kokeilusta saatiin paljon tietoa tulevaisuuteen, kuten kuinka toteuttaa palvelukeskuksen neuvontapalveluja jatkossa. Minkälaisia asioita tulee ottaa huomioon valmistellessa palveluita. Mitä vaaditaan palveluneuvojalta, sekä kuinka huomioida asiakas tilanteessa. Tietoa käytetään avuksi luotaessa liikkuvaa palveluneuvontaa alueella. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun pohjalta luotiin lännen palvelualueella jatkuva neuvontapalvelu senioreille. Tarkoituksena on vuosien 2015–2016 aikana laajentaa

palvelua koko Helsinkiin, ja liikkuvan palveluneuvonnan lisääminen tulee olemaan osa Helsingin kaupungin palvelukeskusten kehittämisohjelmaa vuosille 2015–2016. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -palvelun jatkuessa ja laajentuessa on kuitenkin syytä muistaa koko ajan kehittää palvelua. Pitkällä aikavälillä saatujen kokemusten perusteella voidaan saada luotettavampaa tietoa siitä, kuinka palvelua tulevaisuudessa tuotetaan. Tämän kokeilun pohjalta kuitenkin voitiin luoda pohja palvelulle jatkossa.

8 Pohdinta

Liikkuva palveluneuvonta senioreille – kokeilun aineisto on pääasiallisesti kerätty kvalitatiivisilla aineistonkeruumenetelmillä. Aineisto ei ole määrällisesti suuri, jonka vuoksi saatu tieto ei ole yleistettävää. Tutkimuksen aineistoa on kerätty myös kvantitatiivisella menetelmällä, joka lisää aineiston luotettavuutta. Aineistoa kerättiin palveluneuvojen päiväkirjoista sekä asiakaspalautteen avulla. Palveluneuvojen päiväkirjojen kokemukset ovat yksilöllisiä ja niihin voivat vaikuttaa henkilökohtaiset mielipiteet asioista. Tutkija osallistui itse toimintatutkimukseen, jonka vuoksi tutkijan omat mielenkiinnonkohteet vaikuttavat lopputulokseen.

Tuloksissa palveluneuvoja sekä palautetta jättäneitä asiakkaita ei voi tunnistaa. Tuloksia ei ole tuotokseen eritelty, vaan niistä on tehty yhteisanalyysi. Aineistosta noussut tieto on yhdistetty ja yksittäiset ihmiset eivät nouse tuotoksesta. Jokaiselle palautetta antaneelle asiakkaalle on kerrottu, mihin tarkoitukseen palautetta tiedustellaan. Palautteen jättäminen oli kaikkien asiakkaiden kohdalla vapaaehtoista. Kaikki palveluneuvojat ovat osallistuneet kokeiluun vapaaehtoisesti ja heidän kanssaan on etukäteen käyty läpi, mihin tarkoitukseen päiväkirjojen aineistoa on tarkoitus käyttää. Palveluneuvojen sekä asiakkaiden oli myös mahdollisuus halutessaan jättää kohtia täyttämättä.

Asiakaspalautteen antamisen mahdollisuus oli jokaisen palveluneuvontatilanteen päätyttyä. Asiakaspalautetta kysyi palveluneuvoja, joka oli juuri antanut palveluneuvontaa asiakkaalle. Tällä voidaan ajatella olevan vaikutuksia asiakaspalautteiden tuloksiin, kun palautteen kohde on palautteen kysyjä. Tilanteessa olisi voinut olla erillinen palautteen kerääjä. Vaihtoehtoisesti asiakas olisi voinut antaa palautteen myöhemmin postitse tai internetissä. Asiakaspalautelomaketta tulisi kehittää niin, että sillä saadaan paremmin nostettua niitä asioita esille, joihin todella toivotaan vastausta. Kokeiluun luotu asiakas-

palautelomake keskittyi muun muassa liikaa palveluneuvojan arviointiin, kun palvelun vaikutuksia olisi voinut tutkia tarkemmin.

Kun aloitetaan uutta palvelua, tulisi palvelua tuottaa vähintään vuoden ajan, jolloin saadaan luotettavampia tuloksia. Pidemmällä aikavälillä asiakkaat löytävät palvelun, koska lyhyen kokeilun aikana tietoisuus palvelusta ei ehdi kasvaa. Toisaalta asiakkaalla ei välttämättä ole sillä hetkellä tarvetta palveluneuvonnalle. Jos palvelua tuotetaan jatkuvana, asiakkaalla on tieto, mistä apua voi kysyä tarpeen noustessa. Tämän vuoksi palvelun lanseerauksen tulee tapahtua pitkällä aikavälillä. Osaan palveluneuvonta pisteistä ei saapunut yhtään asiakasta. Siihen saattaa olla useita syitä. Näitä voisi olla muun muassa, että alueella saattaa jo olla olemassa riittävästi neuvontapalveluita, mainonnassa on epäonnistuttu, neuvontapisteele on haastavaa saapua, alueella ei asu senioreita, joilla olisi sillä hetkellä palveluntarvetta. Osa palveluneuvontapististä voidaan myös kokea epämiellyttäväksi paikaksi kertoa henkilökohtaisista asioista.

Tulevaisuuden Liikkuva palveluneuvonta senioreille -palvelua on hyvä miettiä ja hie-
man uudistaa. Tällaisenaan palvelun organisointi vaatii paljon henkilöstöresursseja. Palvelua tulee mainostaa laajasti, hankkia yhteistyökumppanit, miettiä valmiiksi toimi-
paikan mahdollisuuksia sekä käydä paikan päällä ennen palveluneuvonnan antamista. Liikkuva palveluneuvonta senioreille -kokeilun pyörittämiseen vaadittavilla resursseilla ei välttämättä sellaisenaan saada toivottua vastetta. Jussi Onnismaan (2011: 138–139) mukaan neuvonta nähdään usein resurssien kuluttajana, ei niinkään tuottajana. Tulee siis tehdä neuvonnan vaikuttavuutta näkyvämmäksi mahdollisimman perustelluin re-
surssein.

Liikkuva palveluneuvonta senioreille -palvelun ei ole tarkoitus vähentää palveluneu-
vonnan tärkeyttä, mutta on yhteiskunnallisesti hyvä miettiä, millaisilla neuvontaresurs-
seilla voimme antaa riittävää palvelua asiakkaille. Kuitenkin palveluneuvontaa voidaan
kohdistaa. Voidaan ottaa yksi yhteistyökumppani, jolla on palvelupisteitä jo ympäri
kaupunkia, esimerkiksi terveysasema tai kirjasto. Tällöin palvelun tunnettavuus para-
nee ja mainonta tavoittaa pitkällä aikavälillä asiakkaat. Esimerkiksi asiakas tietää, että
palveluneuvontaa saa terveysasemilla kerran viikossa. Tällöin palvelun mainostaminen
ja järjestäminen eivät vie kohtuutonta resursointia palveluneuvojan työajasta. Yksi vaih-
toehto on sektorien välinen yhteistyö, jolloin resurssia ei kulu yhdeltä palveluntuottajalta
kohtuuttomasti. Verkostojen avulla voidaan myös hallita niukkoja voimavaroja, hankkia

valtaa ja saavuttaa haluttuja etuja (Rissanen – Lammintakanen 2011: 131–132). Lisäksi verkostotyössä tarvittava tieto lisääntyy ja voidaan vastata paremmin asiakkaan tarpeeseen.

Liikkuva palveluneuvonta senioreille – kokeilusta saatujen tietojen pohjalta voidaan laajemmaltakin miettiä kuntien palvelurakenteita. Ikääntyneiden kotona asumisen lisääntyessä tulee rakentaa uudenlaisia palveluita kotona asumisen tueksi. Erityisesti ennaltaehkäisevien palveluiden merkitys korostuu. Neuvontapalveluilla voidaan luoda asiakkaille turvaa erityisesti muutosvaiheessa, jossa painopistettä siirretään kotiin. Asiakkaiden on tärkeä saada tietoa kuinka palvelut järjestyvät, kun niille ilmenee tarvetta ja millainen tuki- ja palvelujärjestelmä ikääntyneitä varten on olemassa.

Tulevaisuudessa on tärkeää avata palveluneuvontakäsitettä palvelukeskuksissa ja mitä palvelu sisältää. Palveluneuvonta käsite on hieman erilainen Helsingin kaupungin palvelukeskusten välillä. Palvelua tulisi yhtenäistää ja miettiä mihin palveluneuvonta sijoittuu muiden jo olemassa olevien palveluiden rinnalla. Palveluneuvonnan on tarkoitus täydentää ja tukea jo olemassa olevia palveluja. Palveluneuvonta käsitteen yhdentymisen myötä, on palveluneuvonnalla helpompi löytää oma paikkansa muiden jo olemassa olevien palveluiden rinnalle.

Liikkuva palveluneuvonta senioreille nähtiin hyvänä osana palvelukeskusten palveluita. Palveluneuvonnan lisäksi, pystyttiin jalkautumaan alueella ja saatiin tärkeää tietoa alueen tarpeista. Kokeilun aikana tehtiin etsivää työtä ja ohjattiin asiakkaita tarvittavien palveluiden piiriin. Kokeiluun osallistuneet palveluneuvojat saivat hyvää kokemusta palvelukeskusten antamasta palveluneuvonnasta kentällä. Kokeilusta saatuja tuloksia tullaan hyödyntämään tulevaisuudessa neuvontapalveluiden toteuttamiseen palvelukeskuksissa.

Liikkuva palveluneuvonta senioreille palvelu nähdään tärkeäksi toteuttaa myös tulevaisuudessa. Lännen palvelualueella palvelu toteutetaan toistamiseen kevään 2015 aikana. Palvelusta tuli osa Helsingin kaupungin palvelukeskusten kehittämisohjelmaa vuosille 2015–2016. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysneuvonta palveluiden muututtua vuoden 2015 alussa, on sillä varmasti tulevaisuudessa myös vaikutusta palvelukeskusten antamaan palveluneuvontaan.

Lopuksi haluan nostaa muutamia jatkotutkimusaiheita. Tärkeää olisi palveluneuvonta käsitteen kirkastaminen ja yhtenäistäminen kaikissa Helsingin kaupungin palvelukeskuksissa. Tulisi luoda yhtenäinen konsepti palveluneuvonnalle sekä neuvontapalveluille palvelukeskuksissa. Palveluneuvonnan yhtenäistämällä voidaan lisätä asiakkaiden tasa-arvoista palvelua. Jatkotutkimuksessa voitaisiin siis avata yhteinen palveluneuvontakäsite sekä mallintaa palveluneuvonta palvelukeskuksissa. Lopuksi jatkotutkimuksessa jalkautettaisiin yhtenäinen malli palvelukeskuksiin. Palvelukeskuksiin tulisi luoda kuntalaisia palveleva sosiaalineuvontapalvelu, joka turvaisi aikaisemman sosiaalineuvonnan päättymistä vuoden 2014 lopussa. Tulisi avata millainen on palvelukeskusten tämän hetkinen rooli palveluneuvonnan ja neuvontapalveluiden tuottajana. Jatkossa olisi hyvä tuoda näkyväksi palveluneuvonnan vaikutuksia asiakkaille. Saadaanko neuvontapalveluilla tarvittavaa hyötyä sekä mihin asiakkaiden tilanteet ohjautuvat ilman palveluneuvontaa. Millaisilla resursseilla tuotetaan riittävä neuvontapalvelua? Selvittää voisi, että millaisilla muilla neuvontapalveluilla voidaan turvata riittävä neuvonnan saanti kuntalaisille.

Lähteet

Alatalo, Tuomas – Ilvesluoto, Varpu – Joona, Maria – Koistinaho, Aino-Maria – Kortelainen, Riina – Penttilä-Sirkka, Suvi – Vääräniemi, Irja 2014. ”Näkkeehän ne minkälais-ta apua tartten” Kattava palvelutarpeen arviointi Vanhuspalvelulain tavoitteena. Pro gradu -tutkielma/ YAMK Sosiaalityö/ YAMK:n alat. Oulun ammattikorkeakoulu Oy ja Lapin yliopisto.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimi 2014. Mallu-auto. Verkkodokumentti. <<http://www.eksote.fi/fi/terveyspalvelut/muutpalvelut/mallu/sivut/default.aspx>>. Luettu 21.11.2014.

Haatainen, Tuula – Huovinen, Susanna – Myllärinen, Tarja – Varhila, Kirsi 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palveluiden parantamiseksi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto.

Heikkinen, Eino 2005. Ikäihmisten terveys ja toimintakyky. Terveyskirjas-to. Verkkodokumentti. <http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00049&p_haku=ikä_äntyminen#s4>. Luettu 8.4.2015.

Heikkinen, Hannu – Rovio, Esa – Syrjälä, Leena 2006. Toiminnasta tietoon. Vantaa: Dark Oy.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston strategiasuunnitelma vuosille 2014–2016. Verkkodokumentti. <http://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/Sote_strategiasuunnitelma2014_2016.pdf>. Luettu 22.12.2014.

Helsingin kaupunki 2015. Tilastot ja tutkimukset: Ikääntyneet. Verkkodokumentti. <<http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/tietoa-helsingista/tilastot-ja-tutkimukset/vaesto/ikaantuneet/>>. Luettu 6.4.2015.

Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus: Asiakslähtöistä täsmä palvelua vauvasta vaa-riin. Helsinki: Stakes.

Ikäihmisten palvelu- ja neuvontaohjauspisteet Helmet 2011. Verkkodokumentti. <http://www.raisio.fi/palvelut-a-o/perhe-ja-sosiaalipalvelut/ikaihminen-palvelut/huvelan-helmi/fi_FI/helmi/>. Luettu 1.6.2014

Immonen, Mika – Koivuniemi, Jouni – Laasonen, Kaisu – Natunen, Sanna 2012. Liik-kuvat palvelukonseptit hyvinvointi järjestelmässä: Ikäihmisten hyvinvointi palvelutarpeet Etelä-Karjalan haja-asutusalueella. Opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu. Lap-peenrannan teknillinen yliopisto.

Jyväskylän yliopisto n.d. Koppa. Toimintatutkimus. Verkkodokumentti. <<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategia/toimintatutkimus>>. Luettu 5.3.2014.

Järjestöt Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteissä 2011. Verkkodokumentti. <http://www.kouvola.fi/material/attachments/aintranet/konsernihallinto/hallinto/64RCS0a6v/Jarjestot_Kouvolan_kaupungin_yhteispalvelupisteissa_-_kooste.pdf>. Luettu 1.6.2014.

Järvensivu, Timo – Nykänen, Katri – Rajala, Riku 2010. Verkostojohtamisen opas: Verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Aalto-Yliopiston kauppakorkeakoulu. Verkkodokumentti.

<<http://verkostojohtaminen.fi/wpcontent/uploads/2010/12/Verkostojohtamisen-opas-versio-1-0-30-12-2010.pdf>>. Luettu 7.10.2014

Kananen, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä.

Kananen, Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylä.

Karne, Jenni 2003. "Sillä on suuri vaikutus jokapäiväiseen arkeen" Ikääntyneiden kokemuksia ehkäisevästä palveluohjauksesta. Opinnäytetyö. Metropolia.

Kuntalaki 365/1995. Annettu 17.3.1995.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. Annettu Helsingissä 28.12.2012.

Liikkuva ikäinfo. Verkkodokumentti. <http://www.huittinen.fi/palvelut/sosiaali-ja_terveyspalvelut/ikaihminen_palvelut/liikkuva_ikainfo>. Luettu 6.1.2014.

Linkku 2014. Linkku – Liikkuva tila. Verkkodokumentti. <<http://www.liikkuvatila.fi/>>. Luettu 21.11.2014.

Lintinen-Hietaniemi, Satu 2012. Asiakastyytyväisyyskysely Kouvolan kaupungin yhteispalvelupisteissä. Opinnäytetyö. Verkkodokumentti. <<http://www.kouvola.fi/material/attachments/5nmjzdCTo/68Kom3LME/Asiakastyytyvaisyyskysely.pdf>>. Luettu 14.2.2014.

Metsämuuronen, Jari 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Neuvonta ja asiointi 2013. Verkkodokumentti. <<http://www.hel.fi/hki/sote/fi/Neuvonta+ja+asiointi>>. Luettu 6.1.2014

Neuvonta ja opastus 2013. Verkkodokumentti. <<http://www.hel.fi/hki/sote/fi/Sairaala-,+kuntoutus-+ja+hoivapalvelut/palvelukeskukset/kustaankartano/neuvonta>>. Luettu 1.6.2014.

Nyyssönen, Eija 2003. Inhimillisen perustarpeiden strategia: käsitteen tausta, määrittely ja 1970-luvun poliittisen ilmaston vaikutus keskusteluun. Artikkel. Verkkodokumentti. <<http://www.merkitys.org/perustarpeet.html>>. Luettu 9.4.2015.

Näslindh-Ylispangar, Anita 2012. Vanhuksen terveyden, hyvinvoinnin ja hyvän elämän edistäminen. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Olsbo-Rusanen, Leena – Väänänen-Saunio, Rauni 2003. Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi: Selvitys ikääntyvien kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Onnismaa, Jussi 2011. Ohjaus ja Neuvontatyö: aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki.

Pihlajamäki, Marjukka 2014. Tukevasti kotona. Verkkodokumentti. Päivitetty 10.11.2014. <<https://www.innokyla.fi/web/hanke763072>>. Luettu 29.11.2014.

Rantanen, Aino 2011. Palveluohjaus ja palveluseteli vanhuspalveluissa. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Rissanen, Sari – Lammintakanen, Johanna 2011. Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: WSOY.

Robson, Colin 2011. Real world research. United Kingdom: WILEY.

Rysti, Maria 2003. Palveluohjaus iäkkäiden asiakkaiden kotihoitotyössä. Gerontologian ja kansanterveyden Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos.

Sallinen, Sini – Majoinen, Kaija – Salenius, Maria 2012. Elinvoimainen ja toimintakykyinen kunta. Helsinki: Suomenkuntaliitto.

Salonen, Kari 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön: Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulu.

Santama, Kirsi 2013. Munkkiniemen palvelukeskuksen johtaja. Palveluneuvonta palvelukeskuksissa. Munkkiniemen palvelukeskuksen oma perehdytys materiaali. Helsinki.

Seniö-info. Verkkodokumentti. <http://www.vantaa.fi/fi/senioreille/ohjaus-ja_neuvontanumerot>. Luettu 6.1.2014

Simoila, Riitta 2013. Strategia valmistui – Toimeenpano voi alkaa. Verkkodokumentti. <<http://www.hel.fi/hki/sote/fi/Uutiset/Strategia+valmistui+-+toimeenpano+voi+alkaa>>. Luettu 7.1.2014.

Helsingin kaupunki. Stadin ikäohjelma 2015–2016 2015. Verkkodokumentti: http://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaali-ja_terveyslautakunta/Suomi/Esitys/2015/Sote_2015-02-24_Sotelk_4_EI/53E9DB0F-C344-4F7F-AB80-BF31552DCA97/Liite.pdf . Luettu: 5.4.2015.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014.

Strategiaohjelma 2013–2016 2013. Verkkodokumentti. <http://www.hel.fi/static/taske/julkaisut/2013/Strategiaohjelma_2013-2016_Kh_250313.pdf>. Luettu 15.10.13.

Suomi, Asta – Hakonen, Sinikka 2008. Kuluerästä voimavaraksi: Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikäkysymyksiin. Juva: WS Bookwell Oy.

Suominen Sauli – Tuominen Merja 2007. Palveluohjaus: Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

Toimintatutkimus 2007. Virtuaali ammattikorkeakoulu. Verkkodokumentti. <<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464158778/1194360111832/1194360447229.html>>. Luettu 26.10.2014.

Torppa, Hanna 2014. ”TULIT JUURI OIKEAAN PAIKKAAN” Ikääntyneiden asiakkaiden osallisuuden toteutuminen moniammatillisessa ohjauksessa. Pro gradu – tutkielma. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalityö.

Trevithick, Pamela 2005. Social work skills: a practice handbook. New York.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.

Vaarama, Marja – Noro, Anja 2005. Vanhusten palvelut. Terveyskirjasto. Verkkodokumentti. <http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00058&p_haku=ikääntyminen>. Luettu 8.4.2015.

Voutilainen, Päivi – Tiikkainen, Pirjo 2009. Gerontologinen hoitotyö. WSOY.

Väestörekisterikeskus 2014. Kuntien asukasluvut suuruusjärjestyksessä. Väestötietojärjestelmä. Verkkodokumentti. <<http://vrk.fi/default.aspx?docid=8602&site=3&id=0>>. Luettu 11.9.2014.

Vänskä, Kirsti – Laitinen-Väänänen, – Kettunen, Tarja – Mäkelä, Juha 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita.

Ylikarjula, Simo 1999. teologian tohtori, sairaalapastori. Sairaalan vanhuksen elämänhallinta. Artikkelit. Geriatria. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <<http://www.terveysportti.fi/xmedia/duo/duo90405.pdf>>. Luettu 8.4.2015.

Liikkuvaa palveluneuvonta senioreille – asiakastyytyväisyyskysely

Mukavaa, että teillä on hetki aikaa vastata asiakastyytyväisyyskyselyymme. Kyselystä saatavan tiedon pohjalta kehitämme Liikkuva palveluneuvonta senioreille – palvelua. Kyselyistä saatavia tietoja käytetään myös osana opinnäytetyötä. Valitse ympyröimällä Teidän mielestä sopivin vaihtoehto.

Sukupuoli

Mies

Nainen

Ikä

Alle 65 v.

65–74 v.

75–84 v.

85–94 v.

yli 95 v.

Missä palveluneuvonnan pisteessä asioitte?

Pajamäki

Pitäjänmäki

Konala

Malminkartano

Pohjois-
Haaga

Kannelmäki

Kuinka löysitte palvelupisteen?

Helposti

1

2

3

4

5

Haastavaa

Palvelupisteessä henkilökunta on

Ei lainkaan
ystävällistä

1

2

3

4

5

Erittäin
ystävällistä

Ei lainkaan
ammattitaitoista

1

2

3

4

5

Erittäin
ammattitaitoista

Ei lainkaan hel-
posti lähestyttä-
vää

1

2

3

4

5

Erittäin
helposti lähestyt-
tävää

Sain tarvitsemani tiedon tai minut opastettiin tarvittavaan palveluun

En lainkaan

1

2

3

4

5

Erittäin hyvin

Kuinka kuulit palvelustamme?

Mainoksesta

Internetistä

Läheisiltä

Muulla tavoin, miten

Palautteenne

palvelun

kehittämiseksi

(Risuja

ja

Ruusuja)

Työntekijän päiväkirja ”Liikkuva palveluneuvonta senioreilla – kokeilusta”**Päivämäärä****Sijainti****Kuvaile aluetta** (mahdollisuudet, uhat, heikkoudet, vahvuudet)**Päivän kulku:****Miten asiakkaat reagoivat sinuun?****Tunsitko, että antamasi palvelu antoi asiakkaille vastetta?****Millaista tietoa ja osaamista sait käyttää päivän aikana?****Mitä olisit tehnyt toisin?****Fiilikset palveluneuvonnasta, sana on vapaa:**

Liikkuva palveluneuvonta senioreille

1.

Tulee sinun naapuriin

Keneen otan
yhteyttä?

Mitä palveluita
on tarjolla?

Apua hakemuk-
sen tekoon?

Senioreille tarkoitettua ohjausta ja neuvontaa.

Voit tulla paikan päälle tapaamaan palveluneuvojaa. Saat tietoa mm. palveluista ikäihmisille, apua hakemusten tekoon sekä neuvoja arjen kysymysten kanssa.

Palveluneuvojat tapaavat:

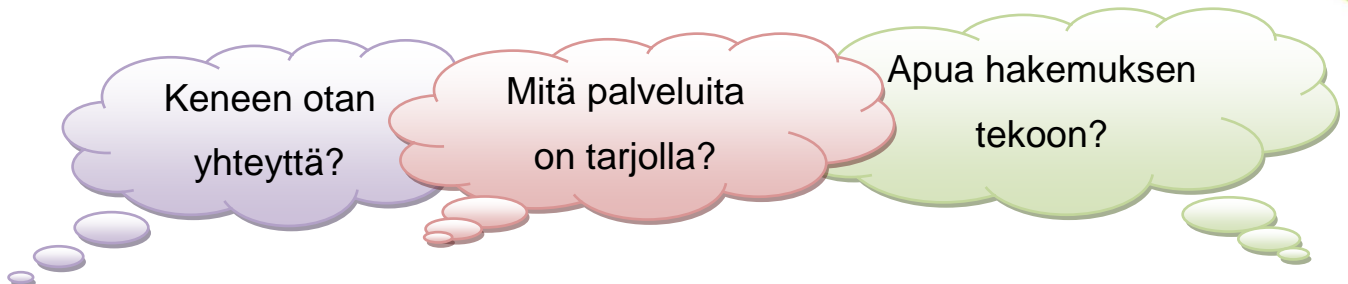
Pe 29.8.14 klo 12–14.00	Kannelmäki: Sitratori (Klaneettitie 5)
Ma 15.9.14 klo 14–15.00	Pajamäen seurakuntakoti (Pajamäentie 14)
To 18.9.14 klo 10–11.30	Pitäjänmäen kirjasto (Jousipolku 6)
Pe 19.9.14 klo 13–14.30	Malminkartanon kirjasto (Puustellintie 6)
To 25.9.14 klo 10–11.30	Hopeatien palvelutalo (Hopeatie 14)
To 25.9.14 klo 13–14.30	Munkkiniemen terveysasema (Laajalahdentie 30)
Pe 26.9.14 klo 12–14.00	Kannelmäki: Sitratori (Klaneettitie 5)
Ma 29.9.14 klo 14–15.00	Pajamäen seurakuntakoti (Pajamäentie 14)
To 2.10.14 klo 13–14.30	Kauppakeskus Ristikko (Ajomiehentie 1)
Pe 3.10.14 klo 13–14.30	Malminkartanon kirjasto (Puustellintie 6)
To 9.10.14 klo 13–14.30	Pitäjänmäen kirjasto (Jousipolku 6)
To 16.10.14 klo 10- 11.30	Kauppakeskus Ristikko (Ajomiehentie 1)
To 16.10.14 klo 13–14.30	Hopeatien palvelutalo (Hopeatie 14)
To 30.10.14 klo 13–14.30	Munkkiniemen terveysasema (Laajalahdentie 30)

Palvelun järjestää Sosiaali- ja terveystieteiden Riistavuoren monipuolisen palvelukeskuksen henkilökunta. Palvelu on osa opinnäytetyötä.

Liikkuva palveluneuvonta senioreille



Tulee sinun naapuriin



Senioreille tarkoitettua ohjausta ja neuvontaa. Voit tulla paikan päälle tapaamaan palveluneuvojaa. Saat tietoa mm. palveluista ikäihmisille, apua hakemusten tekoon sekä neuvoja arjen kysymysten kanssa.

Palveluneuvoja tavattavissa

Malminkartanon kirjastossa

(Puustellintie 6)

Pe 19.9.14 klo 13.00–14.30

ja

Pe 3.10.14 klo 13–14.30

Palvelun järjestää Sosiaali- ja terveysviraston Riistavuoren monipuolisen palvelukeskuksen henkilökunta. Palvelu on osa opinnäytetyötä.

Liikkuvaa palveluneuvonta senioreille – asiakastyytyväisyyskysely

Mukavaa, että teillä on hetki aikaa vastata asiakastyytyväisyyskyselyymme. Kyselystä saatavan tiedon pohjalta kehitämme Liikkuva palveluneuvonta senioreille – palvelua. Kyselyistä saatavia tietoja käytetään myös osana opinnäytetyötä. Valitse ympyröimällä Teidän mielestä sopivin vaihtoehto.

Sukupuoli	Mies	Nainen				
Ikä	Alle 65 v.	65–74 v.	75–84 v.	85–94 v.	yli 95 v.	
Missä palveluneuvonnan pisteessä asioitte?						
Pajamäki	Pitäjänmäki	Konala		Malminkartano		
Pohjois-Haaga	Kannelmäki	Munkkiniemi				

Kuinka löysitte palvelupisteen?

Helposti	1	2	3	4	5	haastavaa
----------	---	---	---	---	---	-----------

Palvelupisteessä henkilökunta on

Ei lainkaan ystävällistä	1	2	3	4	5	Erittäin ystävällistä
--------------------------	---	---	---	---	---	-----------------------

Ei lainkaan ammattitaitoista	1	2	3	4	5	Erittäin ammattitaitoista
------------------------------	---	---	---	---	---	---------------------------

Ei lainkaan helposti lähestyttävää	1	2	3	4	5	Erittäin helposti lähestyttävää
------------------------------------	---	---	---	---	---	---------------------------------

Sain tarvitsemani tiedon tai minut opastettiin tarvittavaan palveluun

En lainkaan	1	2	3	4	5	Erittäin hyvin
-------------	---	---	---	---	---	----------------

Kuinka kuulit palvelustamme?

Mainoksesta	Internetistä	Tutuilta	Muulla tavoin, miten _____
-------------	--------------	----------	----------------------------

Palautteenne	palvelun	kehittämiseksi	(Risuja ja Ruusuja)
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			